

**POLA KOMUNIKASI PIMPINAN DAN KARYAWAN DALAM
MEMBANGUN KEPUASAN KERJA**

**(Studi Pada PT Argus Rezky Pratama di Kelurahan Tanete Kecamatan
Bulukumpa Kabupaten Bulukumba)**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi (S.I.Kom) Jurusan Ilmu Komunikasi pada Fakultas Dakwah Dan
Komunikasi UIN Alauddin Makassar

OLEH:

SELFY

NIM: 50700115033

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR**

2019

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul, “Pola Komunikasi Pimpinan dan Karyawan dalam Membangun Kepuasan Kerja (Studi pada PT. Argus Rezky Pratama Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba)”, yang disusun oleh Selfi NIM: 50700115033, mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang *munaqasyah* yang diselenggarakan pada hari Senin, tanggal 05 Agustus 2019 M, bertepatan dengan 4 Dzulhijjah 1440 H, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Ilmu Komunikasi.

Makassar, 05 Agustus 2019 M.
4 Dzulhijjah 1440 H.

DEWAN PENGUJI

Ketua	: Dra. Audah Mannan, M. Ag	(.....)
Sekretaris	: Rahmawati Haruna, SS., M.Si	(.....)
Munaqisy I	: Dr. Ramsiah Tasruddin, S.Ag., M.Si	(.....)
Munaqisy II	: Dra. Asni Djamereng, M.Si	(.....)
Pembimbing I	: Prof. Dr. H Abd. Rasyid Masri, S.Ag., M.Pd., M.Si., MM.	(.....)
Pembimbing II	: Suryani Musi, S.Sos., M.I.kom	(.....)

Diketahui oleh:
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Alauddin Makassar

Prof. Dr. H Abd. Rasyid Masri, S.Ag., M.Pd., M.Si., MM.
NIP. 19690827 199603 1 004

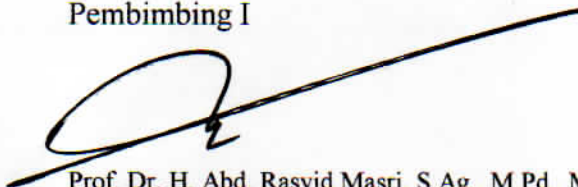
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulisan skripsi Saudara Selfi, NIM: 50700115033 mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar, setelah meneliti dan mengoreksi secara seksama skripsi yang berjudul "Pola Komunikasi Pimpinan dan Karyawan dalam Membangun Kepuasan Kerja (Studi pada PT. Argus Rezky Pratama di Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba)" memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk maju ke ujian Munaqasyah.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dipergunakan dan diproses lebih lanjut.

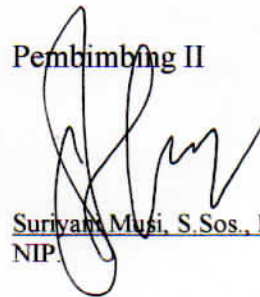
Samata, 30 Juli 2019

Pembimbing I



Prof. Dr. H. Abd. Rasyid Masri, S.Ag., M.Pd., M.Si., MM
NIP. 19690827 199603 1 004

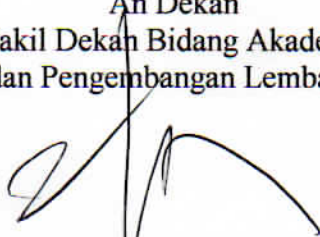
Pembimbing II



Suriyanti Musi, S.Sos., M.I.Kom
NIP.

Diketahui oleh:

An Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Pengembangan Lembaga



Dr. Misbahuddin, M.Ag
NIP.19701208 200003 1 003

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
إِنَّا لَحَمْدَ اللَّهِ نَحْمَدُهُ وَنَسْتَغْفِرُهُ وَنَعُوذُ بِاللَّهِ مِنْ شُرُورِ أَنْفُسِنَا وَسَيِّئَاتِ أَعْمَالِنَا مَنْ يَهْدِهِ اللَّهُ فَلِ
مُضِلٍّ لَهُ وَمَنْ يَضِلِّ فَلِ هَذَا دِي لَهُ أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ أَمَّا بَعْدُ
...

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul **“Pola Komunikasi Pimpinan dan Karyawan dalam Membangun Kepuasan Kerja (Studi pada Perusahaan PT Argus Rezky Pratama Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba”**. ini dapat terselesaikan guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, melalui ucapan sederhana ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada segenap Civitas Akademika UIN Alauddin Makassar yaitu:

1. Rektor UIN Alauddin Makassar, Prof. Dr. H. Musafir Pababbari, M. Si. beserta Wakil Rektor I bidang Akademik, Prof. Dr. H. Mardan, M.Ag. Wakil Rektor II bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan Prof. Dr. H. Lomba Sultan, M.A. Wakil Rektor III bidang Kemahasiswaan, yang telah menyediakan

fasilitas belajar sehingga penulis dapat mengikuti perkuliahan dengan baik, Prof. Aisyah Kara, M. Ag, Ph.D.

2. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Prof. Dr. H. Abd. Rasyid Masri, S.Ag.,M. Pd., M.Si., M.M. beserta Wakil Dekan I bidang Akademik, Dr. H. Misbahuddin, M.Ag. Wakil Dekan II bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan Dr. H. Mahmuddin, M. Ag. dan Wakil Dekan III bidang Keuangan, Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah memimpin dengan penuh tanggung jawab Dr. Nur Syamsiah, M. Pd.I.
3. Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi, Dr. Ramsiah Tasruddin, S.Ag.,M.Si dan Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi yang telah menjalankan tanggung jawabnya dengan baik sehingga penulis bisa menjalankan perkuliahan dengan baik Haidir Fitra Siagian, S.Sos.,M.Si.,Ph.D.
4. Pembimbing 1 Prof. Dr. H. Abd. Rasyid Masri, S. Ag., M. Pd., M.Si., M.M dan pembimbing II Suryani Musi S.Sos., M.I.Kom yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan dalam membimbing dan mengarahkan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan seperti saat ini.
5. Munaqisy I Haidir Fitra Siagian, S.Sos.,M.Si.,Ph.D dan munaqisy II Dra. Asni Djamereng, M.Si yang telah menguji dengan penuh kesungguhan untuk kesempurnaan skripsi ini.
6. Staff Jurusan Ilmu Komunikasi, Muh. Rusli, S.Ag.,M.Fil.I yang telah ikhlas serta sabar dalam membuat surat selama penulisan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan bimbingan dan wawasan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar.

8. Pimpinan PT Argus Rezky Pratama Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumba Kabupaten Bulukumba dan karyawan PT Argus Rezky Pratama yang telah memberikan dukungan dan bantuan moril kepada penulis dalam melakukan penelitian.
9. Kepala Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Komunikasi serta Perpustakaan UIN Alauddin Makassar dan seluruh stafnya yang telah menyediakan fasilitas buku sebagai pedoman bagi penulis untuk penulisan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan di Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Jurusan Ilmu Komunikasi, kepada kelas Ikom B 2015, yang telah menjadi teman seperjuangan selama 4 tahun, semua senior-senior Ikom yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terima kasih atas kebersamaan selama ini.
11. Teman-teman Kuliah Kerja Nyata (KKN) regular angkatan 60 periode 2019 UIN Alauddin Makassar Desa Tinto, Kecamatan Citta, Kabupaten Soppeng, yang selalu memberi motivasi, dorongan dan dukungan.
12. Terakhir dan terkhusus Orang Tua, Ayahanda Kamaruddin dan Ibunda Nuraeni, ucapan terimah kasih yang tidak terhingga atas jerih payahnya yang telah membesarkan, mencurahkan kasih sayangnya, menjadi sumber inspirasi, mendoakan, memberi dukungan dan membiayai penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi. Serta kakak dan keluarga besar kami.

Akhirnya hanya kepada Allah swt., penulis menyerahkan segalanya. Semoga semua pihak yang telah banyak memberikan dukungan dalam penulisan skripsi mendapat ridho dan rahmat-Nya.

Penulis menyadari begitu banyak kekurangan dan keterbatasan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak yang sifatnya membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan karya tulis ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya dan penulis sendiri pada khususnya.

Samata, 02 Juli 2019

Penulis,

SELF

Nim: 50700115033

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xi
ABSTRAK	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus.....	2
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Kajian Pustaka	9
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN TEORETIS	14
A. Teori Komunikasi Organisasi	14
B. Pola Komunikasi Pimpinan dalam Perusahaan.....	18
C. Pimpinan dan Karyawan	31
D. Kepuasan Kerja pada Organisasi	37
E. Hambatan Komunikasi Organisasi.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Jenis dan Lokasi Penelitian	44
B. Pendekatan penelitian.....	45
C. Sumber Data.....	45
D. Metode Pengumpulan Data.....	46
E. Teknik Analisis Data.....	48
BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	51
1. PT Argus Rezky Pratama Kabupaten Bulukumba	51
2. Vizi dan Misi Perusahaan PT Argus Rezky Pratama.....	53
3. Struktur Organisasi.....	55
B. Pola Komunikasi Pimpinan dan Karyawan dalam Membangun kepuasan Kerja (studi pada Perusahaan PT Argus Rezky Pratama Kabupaten Bulukumba).....	57
C. Faktor Pendukung dan Penghambat Proses Komunikasi antar Pimpinan dan Karyawan dalam Membangun Kepuasan Kerja di Perusahaan PT Argus Rezky Pratama.....	65
BAB V PENUTUP	72
A. Kesimpulan	72
B. Implikasi Penelitian.....	73
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3.1 Karakteristik Informan.....	46

PEDOMAN TRANSLITERASI

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba	B	Be
ت	ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	apostrop terbalik
غ	gain	G	Ge
ف	fa	F	Ef
ق	qaf	Q	Qi
ك	kaf	K	Ka
ل	lam	L	El
م	mim	M	Em
ن	nun	N	En

و	wau	W	We
ه	ha	H	Ha
ء	hamzah	,	Apostop
ي	ya	Y	Ye

Hamzah yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	<i>Fathah</i>	A	A
	<i>Kasrah</i>	I	I
	<i>Dammah</i>	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah dan ya	Ai	a dan i
	fathah dan wau	Au	a dan u

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	<i>fathah dan alif atau ya</i>	a	a dan garis di atas
	<i>kasrah dan ya</i>	I	i dan garis di atas
	<i>dammah dan wau</i>	U	u dan garis di atas

4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua, yaitu: *ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, yang transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al- serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu transliterasinya dengan [h].

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydid* (◌ْ), dalam transliterasinya ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Jika huruf ڤ ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (◌ِ), maka ia ditransliterasikan seperti huruf *maddah*(i).

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ڤ (*alif lam ma'arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti

biasa, al-, baik ketika ia di ikuti oleh huruf syamsiah Maupun huruf qamariah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrop (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata,istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dari al-Qur'an), *sunnah,khusus* dan *umum*. Namun, bila kata-katatersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

9. Lafz al-Jalalah (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frase nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz a-ljalalah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan

huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama dari (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (AL-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK,DP, CDK, dan DR).

ABSTRAK

Nama : Selfi
Nim : 50700115033
Judul : Pola Komunikasi Pimpinan dan Karyawan dalam Membangun Kepuasan Kerja (Studi pada PT Argus Rezky Pratama Kelurahan Tanete, Kecamatan Bulukumpa, Kabupaten Bulukumba.

Tujuan Penelitian ini, yaitu :(1) Mengetahui Pola Komunikasi Pimpinan dan Karyawan dalam Membangun Kepuasan Kerja di PT Argus Rezky Pratama Kelurahan Tanete, Kec. Bulukumpa, Kab Bulukumba. (2) Mengetahui faktor-faktor apa yang mendukung dan menghambat proses komunikasi pimpinan dan karyawan dalam membangun kepuasan kerja di PT Argus Rezky Pratama Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten bulukumba.

Peneliti menggunakan teori Organisasi, metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan mengadakan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengolahan data dan analisis data dengan melalui tiga tahapan, yaitu: reduksi data penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pola komunikasi pimpinan dan karyawan dalam membangun kepuasan kerja di PT Argus Rezky Pratama kelurahan Tanete, Kecamatan Bulukumpa, Kabupaten Bulukumba menggunakan pola komunikasi linear, komunikasi primer, pola komunikasi sekunder dan pola komunikasi sirkular. Faktor pendukung dalam membangun kepuasan kerja yaitu saling menghormati, fasilitas yang disediakan dan gaji yang cukup memuaskan. Adapun hambatan yang terjadi di perusahaan PT Argus Rezky Pratama. (a) hambatan komunikasi, (b) ketidakdisiplinan karyawan, (c) Hambatan protokoler (d) Hambatan perusahaan.

Implikasi sebagai harapan yang ingin dicapai dalam penelitian yaitu: (1) diharapkan agar hambatan yang terjadi dapat diatasi dengan cepat sehingga terbangun kepuasan kerja. (2) untuk meningkatkan kepuasan kerja pimpinan yang baik dapat menempatkan dirinya sebagai sahabat dengan karyawan sehingga tidak ada lagi rasa canggung.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pola komunikasi diartikan sebagai bentuk pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan cara yang tepat, sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Dimensi pola komunikasi terdiri dari dua macam, yaitu pola yang berorientasi pada konsep dan pola yang berorientasi pada sosial yang mempunyai arah hubungan yang berlainan. Pola komunikasi adalah bentuk atau pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan yang mengaitkan dua komponen yaitu gambaran atau rencana yang meliputi langkah-langkah pada suatu aktifitas dengan komponen-komponen yang merupakan bagian penting atas terjadinya hubungan komunikasi antar manusia atau kelompok dan organisasi.¹

Komunikasi berpangkal pada perkataan Latin *Communis* yang artinya membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Komunikasi juga berasal dari akar kata bahasa Latin *Communico* yang artinya membagi. Harold D. Lasswel memberikan definisi singkat tentang komunikasi yaitu siapa yang menyampaikan, apa yang disampaikan, melalui saluran apa, kepada siapa, dan apa pengaruhnya. Komunikasi merupakan komunikasi yang dilakukan antara

¹Sayid M, Rusdin N, *Pola Komunikasi Organisasi Dengan Produktivitas Kerja Pegawai Di Dinas Pertanian, Perkrbunan, dan Kehutanan Kota Samarinda*, Journal Ilmu Komunikasi, Volume 2, Nomor 3, 2014, h 322.

dua orang atau lebih secara tatap muka baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mencapai tujuan bersama.²

Komunikasi merupakan sebuah proses interaksi, dilihat dari sudut pandang biologi komunikasi dari eksperimentasi adalah kecenderungan bertindak dengan upaya individu yang terlibat secara aktif dalam aspek kehidupan manusia. Berkaitan dengan penyebaran dan kepentingan pasti tidak luput dari hambatan yang bisa mempengaruhi proses komunikasi. Seperti dalam komunikasi politik yang dikutip oleh seseorang sosiolog J. D. Halloran, pengamat komunikasi massa mengeluh tentang banyaknya studi komunikasi yang mengabaikan satu karakteristik yang penting yaitu bahwa komunikasi terjadi dalam suatu matrik sosial.³

Dalam kehidupan sehari-hari manusia membutuhkan interaksi antara satu dengan yang lain. Alat interaksi itu secara akumulatif lazim di sebut ‘komunikasi’, yaitu hubungan ketergantungan (interdependensi) antar manusia baik individu maupun secara kelompok. Karena itu disadari atau tidak, komunikasi merupakan bagian penting dari kehidupan manusia. Urgensitas komunikasi pada satu sisi bahkan menjelma menjadi prasyarat tersendiri dari keberadaan manusia sebagai makhluk sosial.

Kepemimpinan dalam perusahaan akan berjalan dengan baik melalui peran komunikasi yang efektif, menghubungkan dan menyatuhkan karyawan dengan kedalam mekanisme kerjasama dalam perusahaan tidak dapat tercapai tanpa keberadaan komunikasi yang mampu menciptakan interaksi antara pimpinan dengan bawahan dan antara bawahan dengan pimpinan.

²Harold D Lasswell, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (cet, 17; Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 2013) h. 117.

³Zikri Fachrul Nurhadi, *Teori Komunikasi Kontenporer*, (cet 1; Kencana: PT. Balebat Dadeksi prima 2017), h 1- 2.

Sebagai pimpinan, seorang manajer bertanggung jawab atas lancar tidaknya pekerjaan yang dilakukan bawahannya. Beberapa kegiatan bersangkutan langsung dengan kepemimpinannya pada semua tahap manajemen: penentuan kebijaksanaan, perencanaan pengorganisasian, penggerakan, pengawasan, dan penilaian. Ada juga kegiatan-kegiatan yang tidak langsung berkaitan dengan kepemimpinannya, antara lain memotivasi para karyawan agar giat bekerja. Untuk melaksanakan kepemimpinannya secara efektif, maka ia harus mampu melaksanakan komunikasi secara efektif. Dalam konteks kepemimpinan, seorang manajer berkomunikasi efektif bila ia mampu membuat para karyawan melakukan kegiatan tertentu dengan kesadaran, kegairahan, dan kegembiraan dengan suasana kerja seperti itu akan dapat diharapkan hasil yang memuaskan.⁴

itu, tugas utama dari seorang pemimpin adalah mengambil keputusan. Keputusan yang diambil oleh pimpinan dalam perusahaan tentu mempunyai bobot yang berbeda-beda pula semakin tinggi kedudukan seseorang maka semakin besar keputusan yang diambilnya.

Tingkat keberhasilan suatu perusahaan dalam melakukan segala kegiatan dalam rangka mencapai tujuan sangat bergantung pada kemampuan sumber daya manusia dalam melaksanakan aktifitas. Aktifitas kerja karyawan yang maksimal sangat diharapkan dalam suatu proses pencapaian tujuan, salah satunya adalah tingkat dari kepuasan kerja karyawan dan selanjutnya mampu meningkatkan kepuasan kerja terhadap perusahaan.

Kepuasan kerja adalah respon afektif atau emosional terhadap berbagai aspek dari pekerjaan seseorang. Kepuasan kerja bukanlah merupakan konsep tunggal.

⁴Poppy Ruliana, *komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus* (cet 2; Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016) h. 36.

Melainkan, orang dapat secara relatif pas dengan suatu aspek dari pekerjaannya dan lingkungan tempat pekerjaannya. Pekerja dengan kepuasan kerja tinggi mengalami perasaan positif ketika mereka berfikir tentang tugas mereka atau mengambil bagian dalam aktifitas tugas. Pekerja dengan kepuasan kerja mengalami perasaan negatif ketika mereka berfikir tentang tugas mereka atau mengambil bagian dalam aktifitas pekerjaan mereka.⁵

Peranan pimpinan dalam suatu perusahaan tidak saja membahas pentingnya penunjang terlaksana dengan efisien dan ekonomis, akan tetapi juga membahas kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan karyawan dalam membantu kepuasan kerja. Pimpinan memerlukan masukan dari pihak lainnya dalam menyusun program kerja yang relevan. Untuk menciptakan kondisi itu maka pimpinan harus membangun komunikasi yang efektif. Sebaliknya, karyawan memberikan hal yang sama keduanya berjalan untuk mencapai kepuasan kerja dan sinergi menuju pencapaian tujuan perusahaan.

Dalam suatu perusahaan sering muncul permasalahan yang dihadapi perusahaan pada umumnya adalah ketidak harmonisan hubungan antara atasan dan bawahan disebabkan karena kurangnya kepercayaan atasan terhadap bawahannya atau sebaliknya, kurangnya ruang komunikasi yang tersedia. Begitupun dengan perusahaan PT Argus Rezky Pratama.

Perusahaan PT Argus Rezky Pratama adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang air minum dalam kemasan air gelas yang mulai berpotensi sejak tahun 2012 sampai saat ini. Air merupakan sumber kehidupan bagi manusia dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari terutama untuk kebutuhan minum.

⁵Wibowo, *Perilaku Dalam Organisasi*, (cet, 3 Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h 132.

Kebutuhan masyarakat terhadap air minum harus bersih dan sehat. Karena pada saat ini semakin buruknya kondisi air di Indonesia yang membuat kesadaran masyarakat akan air bersih semakin baik, sehingga membuat masyarakat mencari alternatif lain untuk memenuhi kebutuhan minum sehari-hari.

PT Argus Rezky Prata merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam usaha industri pengolahan air minum dalam kemasan gelas, yang bebas alkohol dan air mineral yang sumber airnya langsung dari pegunungan. Perusahaan PT Argus Rezky Pratama merupakan perusahaan air minum yang pertama ada di kelurahan Tanete sebagai perusahaan air minum dalam kemasan.

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan tersebut yaitu mencari keuntungan agar perusahaan bisa tetap berkembang dan berjalan lancar. Karena dengan keuntungan itu perusahaan dapat memberikan kepuasan pada karyawan yang bekerja. Seperti dalam perusahaan air mineral dalam kemasan gelas plastik atau disebut dengan Merk Argus yang terletak di Kelurahan Tanete, Kecamatan Bulukumpa, Kabupaten Bulukumba yang terletak sekitar 30 km dari kota Bulukumba. Perusahaan ini mulai berdiri di Kelurahan Tanete perusahaan air mineral ini memang yang pertama ada di Kelurahan Tanete tapi peminatnya di masyarakat banyak. Air mineral dengan Merk Argus dengan sumber air dari pegunungan asli yang berada di Kelurahan Tanete, Kacamatan Bulukumpa, Kabupaten Bulukumba.

Untuk itu, melihat fenomena dalam penelitian ini peneliti tertarik mengkaji mengenai Pola Komunikasi Pimpinan dan Karyawan, dalam Membangun kepuasan kerja di perusahaan PT Argus Rezky Pratama, Kelurahan Tanete, Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba. Melihat peran komunikasi antara pimpinan dengan karyawan belum memenuhi peraturan yang di buat oleh pimpinan. Adapun

fenomenanya yaitu karyawan menuntut gaji yang sudah ditetapkan oleh pimpinan. Menurut pimpinan, karyawan sudah melanggar perjanjian yang sudah disepakati sebelumnya. Dalam hal ini, tindakan yang dilakukan oleh karyawan tersebut dalam menuntut gaji pada tahun 2018 merupakan tindakan yang merugikan perusahaan dan dirinya sendiri. Salah satu contoh tindakan karyawan tersebut yaitu memprovokasi sesama karyawan, mengajak minuman keras dan melakukan demo di rumah pimpinan.

Berdasarkan uraian di atas, dalam pandangan peneliti tindakan tersebut sudah melanggar kode etik dalam bekerja. Hal ini, dalam bacaan peneliti menghormati atasan itu adalah suatu keharusan bagi karyawan, adapun kebijakan dari pimpinan yaitu karyawan yang bermasalah di pecat atau di dikeluarkan. Karyawan tersebut tidak mampu memegang teguh perjanjian yang sudah disepakati. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka peneliti tertarik dalam mengkajinya dengan judul **“Pola Komunikasi Pimpinan dan Karyawan dalam Membangun kepuasan kerja (studi pada perusahaan PT Argus Rezky Pratama di kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa, Kabupaten Bulukumba)”**

B. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus

1. Fokus Penelitian

Penelitian ini berjudul “Pola Komunikasi Pimpinan dan Karyawan dalam Membangun Kepuasan Kerja (studi pada Perusahaan PT Argus Rezky Pratama Kelurahan Tanete, Kecamatan Bulukumpa, Kabupaten Bulukumba)”. Penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan jenis penelitian kualitatif, maka penelitian ini akan difokuskan pada Pola Komunikasi Pimpinan dan Karyawan

dalam membangun kepuasan Kerja (studi pada Perusahaan PT Argus Rezky Pratama Kelurahan Tanete, Kecamatan Bulukumpa, Kabupaten Bulukumba).

2. Deskripsi Fokus

Berdasarkan fokus penelitian dari judul di atas dapat dideskripsikan substansi permasalahan dan penelitian ini, dibatasi pada Pola Komunikasi Pimpinan dan Karyawan dalam Membangun Kepuasan Kerja.

a. Pola Komunikasi

Pola menurut kamus besar Bahasa Indonesia dapat diartikan sebagai bentuk (struktur) yang tetap. Komunikasi menurut Everren M. Regers yaitu proses dimana suatu ide dialihkan kesumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka. Pola komunikasi adalah bentuk atau pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan yang mengaitkan dua komponen, yaitu gambaran yang meliputi langkah-langkah pada suatu aktifitas tertentu, dengan komponen-komponen yang merupakan bagian penting dengan terjadinya hubungan komunikasi antara manusia.

b. Pimpinan dan Karyawan

Pimpinan adalah seseorang yang karena pengalaman dan karena keterampilan diakui oleh organisasi untuk memimpin, mengatur, mengelola, mengendalikan dan mengembangkan kegiatan organisasi dalam rangka mencapai tujuan. Pemimpin juga diartikan sebagai seseorang yang memiliki kelebihan, khususnya kelebihan disuatu bidang sehingga dia mampu mempengaruhi orang lain untuk bersama-sama melakukan aktivitas-aktivitas tertentu demi pencapaian suatu tujuan. Karyawan adalah kekayaan dalam suatu perusahaan. Aktivitas perusahaan tidak dapat berjalan apabila tanpa adanya keikutsertaan karyawan. Salah satu yang

harus dilakukan karyawan dalam melakukan pekerjaannya yaitu komunikasi. Karyawan perusahaan bertanggung jawab dalam menjelaskan tindakan perusahaan kepada khalayak yang memiliki kepentingan dengan perusahaan tersebut.

c. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima.

d. Perusahaan PT Argus Rezky Pratama

Perusahaan PT Argus Rezky Pratama adalah salah satu perusahaan yang terletak di kelurahan Tanete Kabupaten Bulukumba sekitar 30 kilometer dari kota Bulukumba, salah satu perusahaan air mineral dalam kemasan gelas. Selama ini Tanete hanya menggunakan air mineral dari berbagai Kabupaten yang berada di Sulawesi Selatan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pokok permasalahan di atas maka peneliti menentukan rumusan masalah yang akan diteliti, adapun rumusan masalahnya yaitu:

1. Bagaimana pola komunikasi organisasi antar pimpinan dan karyawan dalam membangun kepuasan kerja di PT Argus Rezky Pratama Tanete Kabupaten Bulukumba ?

2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat dan mendukung proses komunikasi pimpinan dan karyawan dalam membangun kepuasan kerja di PT Argus Rezky Pratama Tanete ?

D. Kajian Pustaka

Terdapat sejumlah penelitian yang relevan dengan penelitian ini:

1. Aan Srialam Irian, jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negri makassar, yang meneliti pada tahun 2016 tentang. Pola Komunikasi Organisasi dalam Penerapan Vizi dan Misi (studi kepemimpinan dinas perhubungan Kota Makassar). Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, penelitian ini bermaksud mendeksripsikan gambaran tentang konsep komunikasi antara pimpinan dan pegawai dalam penerapan Vizi – Misi instansi pemerintah, yang mana dimaksud untuk menerangkan bagaimana hubungan yang terjadi antar pimpinan dan pegawai dalam penerapan Vizi –Mizi. Adapun persamaannya adalah penelitian ini sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini meneliti tentang pola komunikasi organisasi dalam penerapan Vizi-Mizi (studi kepemimpinan dinas perhubungan Kota Makassar).⁶
2. Jumriah, jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negri Makassar, yang meneliti pada tahun 2017, tentang Pola Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Gowa. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian tentang pola komunikasi pimpinan terhadap kinerja pegawai dinas pemuda dan olahraga

⁶Aan Srialam Irian, Pola Komunikasi Organisasi dalam Penerapan Visi dan Misi (studi kepemimpinan dinas perhubungan kota makassar). *Skripsi*, (Makassar, Universitas Islam Negri Alauddin Makassar, 2017).

Kabupaten Gowa dengan menggunakan pola komunikasi formal dan secara struktural. Yang bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi pimpinan terhadap kinerja pegawai dinas pemuda dan Olahraga di Kabupaten Gowa. Adapun persamaanya adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif, sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini tentang kinerja pegawai.⁷

3. Ita Apriani, jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Makassar, yang meneliti pada tahun 2014, tentang Pola Komunikasi Organisasi antara Pimpinan dan Staf PT. Pp London Sumatra Indonesia, tbk Palagisang estate di Desa Tamatto Kacamatan Ujung Loe Kabupaten Bulukumba. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini bermaksud mendeksripsiakan gambaran tentang komunikasi organisasi antara pimpinan dan staf. Yang mana bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi pimpinan dan staf dalam mengkaji tentang hambatan komunikasi antara pimpinan dan staf. Adapun persamaannya adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif, sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini meneliti tentang pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan staf.⁸

⁷Jumriah, tentang Pola Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Gowa, *Skripsi*, (Makassar, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2017).

⁸Ita Apriani, Pola Komunikasi Organisasi antara Pimpinan dan Staf PT. Pp London Sumatra Indonesia, Tbk Palagisang estate di Desa Tamatto Kecamatan Ujungloe Kabupaten Bulukumba. *Skripsi* (Makassar, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar), 2014.

Tabel

Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul Skripsi	Hasil Penelitian	Perbedaan penelitian	Persamaan penelitian
1	Aan Srialam Irian (mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi UIN Alauddin Makassar)	Pola Komunikasi Organisasi dalam penerapan vizi-mizi (studi kepemimpinan dinas perhubungan Kota Makassar)	Mendeksripsikan gambaran tentang konsep komunikasi antar pimpinan dan pegawai dalam penerapan Vizi-Mizi instansi pemerintah yang mana dimaksud untuk menerangkan bagaimana hubungan yang terjadi antar pimpinan dan pegawai dalam penerapan Vizi-Mizi.	Perbedaannya adalah penelitian ini meneliti tentang pola komunikasi organisasi dalam penerapan Vizi-Mizi (studi kepemimpinan dinas perhubungan Kota Makassar)	Penelitian ini sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.
2	Jumriah mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negri alauddin makassar	Pola komunikasi pimpinan terhadap kinerja pegawai dinas pemuda dan olahraga Kabupaten Gowa	Tentang pola komunikasi pimpinan terhadap kinerja pegawai dinas pemuda dan olahraga Kabupaten Gowa dengan menggunakan pola komunikasi formal dan secara struktual.	Penelitian ini meneliti tentang kinerja pegawai.	metode penelitian kualitatif Penelitian ini sama-sama menggunakan.

3	Ita Apriani, jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negri Makassar	Pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan staf PT. Pp London Sumatra Indonesia, tbk Palagisang Estate di Desa Tamatto Kacamatan Ujung Loe Kabupaten Bulukumba	mendeksripsiak an gambaran tentang Komunikasi Organisasi antara Pimpinan dan Staf. Yang mana bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi pimpinan dan staf dalam mengkaji tentang hambatan komunikasi antara pimpinan dan staf. Adapun persamaannya adalah sama- sama menggunakan metode penelitian kualitatif, sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini meneliti tentang pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan staf.	penelitian ini meneliti tentang pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan staf.	sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif,
---	---	---	--	---	---

Sumber: berdasarkan hasil olah data peneliti 2019

Penelitian kali ini, ingin mengetahui pola komunikasi Pimpinan dalam membangun kepuasan kerja (studi pada perusahaan PT Argus Rezky Pratama Kelurahan Tanete, Kecamatan Bulukumpa, kabupaten Bulukumba.

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan dalam membangun kepuasan kerja di PT Argus Rezky Pratama Kelurahan Tanete, Kecamatan Bulukumpa, Kabupaten Bulukumba.
- b. Mengetahui faktor-faktor apa yang mendukung dan menghambat proses komunikasi organisasi antar pimpinan dan karyawan dalam membangun kepuasan kerja di PT Argus Rezky Pratama Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa, Kabupaten Bulukumba.

2. Kegunaan Teoritis

- a. Kegunaan teoritis
 1. Sebagai bahan masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan Ilmu Komunikasi.
 2. Sebagai pengetahuan tambahan bagi penulis untuk masa depan.
- b. Kegunaan Praktis
 1. Sebagai bahan masukan bagi PT Argus Rezky Pratama kelurahan Tanete, Kecamatan Bulukumpa, Kabupaten Bulukumba dalam upaya meningkatkan keputusan kerja melalui komunikasi.
 2. Penelitian kali ini diharapkan menambahkan wawasan, pengetahuan, dan cara berkomunikasi dengan baik.

BAB II

TINJAUAN TEORETIS

A. Teori Komunikasi Organisasi

Teori organisasi adalah sekumpulan ilmu pengetahuan yang membicarakan mekanisme kerja sama antara dua orang atau lebih secara sistematis guna mencapai tujuan yang telah ditentukan. Teori organisasi mencari pemahaman tentang prinsip-prinsip yang membimbing bagaimana organisasi-organisasi beroperasi, berkembang dan berubah.¹

Komunikasi organisasi adalah (*organisational communication*) dapat didefinisikan sebagai proses pertukaran pesan di antara komunikator dan komunikan didalam sebuah organisasi untuk kepentingan organisasi. Atau proses penciptaan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit yang berhubungan secara hirarki antara satu dengan yang lainnya dan berfungsi sebagai suatu sistem dalam mewujudkan tujuan organisasi.

Organisasi merupakan sistem pemrosesan informasi (*information processing system*). Salah satu metafora adalah organisasi seperti sebuah otak (*brain*). Gambaran ini menunjukkan bahwa organisasi menerima dan menyaring informasi, proses dimana anggota organisasi belajar, menginterpretasikan, mengubah, menerapkannya, organisasi juga memiliki bagian penyimpanan informasi.

Proses komunikasi sangat penting di dalam organisasi. Barnard, mengatakan bahwa “dalam teori organisasi, komunikasi berada di posisi sentral, sebab struktur,

¹Poppy Ruliana, *Komunikasi Organisasi: Teori dan Study Kasus*. h 45.

pengembangan, dan ruang lingkup organisasi pada umumnya ditentukan oleh teknik-teknik komunikasi”. Pendekatan ini hakikatnya menempatkan komunikasi di jantung organisasi.²

De Vito menjelaskan organisasi sbagai sebuah kelompok individu yang di organisasi untuk mencapai tujuan tertentu. Jumlah anggota organisasi bervariasi dari tiga, empat sampai berribuan anggota. Organisasi memiliki tujuan umum untuk emingkatkan pendapatan, namun juga memiliki tujuan spesifik yang dimiliki oleh orang-orang dalam organisasi itu. Untuk mencapai tujuan, organisasi membuat norma aturan yang dipatuhi oleh semua anggota organisasi.³

Pada dasarnya organisasi merupakan wadah yang menampung orang-orang, objek orang dalam sebuah organisasi yang berusaha mencapai tujuan bersama. Menurut pau preton, yang dimaksud dengan organisasi adalah kesimpulan orang-orang yang disusun dalam kelompok-kelompok, yang bekerjasama untuk mmencapai tujuan bersama. Komunikasi organisasi adalah suatu disiplin studi yang dapat mengambil sejumlah arah yang sah dan bermanfaat.⁴ Seseorang membentuk suatu organisasi didalam sebuah instansi atau perusahaan karena mereka ingin bekerjasama dengan manusia atau perusahaan yang lain untuk mencapai tujuan bersama dalam perusahaan yang dipimpinya.

Organisasi juga memiliki suatu jenjang jabatan ataupun kedudukan yang memungkinkan semua individu dalam organisasib tersebut memiliki perbedaan posisi yang sangat jelas, seperti pimpinan, staf pimpinan, dan karyawan. Masing-masing

²Muhammad Ansar Akil, *Ilmu Komunikasi: Kontruksi, Proses, dan Level Komunikasi Kontenporer*, h 117-120.

³Burhan Bungin, *Sosiologi Komunikasi*, (Cet, 1 Jakarta: Kencana, 2006) h 277.

⁴Pace Wayne R dan Faules F, Don, *Komunikasi Organisasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005) h 25.

orang dalam posisi tersebut memiliki tanggung jawab terhadap bidang pekerjaannya itu. Dengan demikian, komunikasi organisasi adalah komunikasi antar manusia (*human communication*) yang terjadi dalam konteks organisasi di mana terjadi jaringan-jaringan pesan satu sama lain yang saling bergantung satu sama lain.

Adapun fungsi dalam komunikasi organisasi antara lain:

1. Fungsi informatif

Organisasi dapat dipandang sebagai suatu sistem proses informasi (*information-processing system*). Maksudnya, seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik, dan tepat waktu.

Informasi yang dapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti. Informasi pada dasarnya dibutuhkan oleh semua orang yang mempunyai perbedaan kedudukan dalam suatu organisasi. Orang-orang dalam tataran manajemen membutuhkan informasi untuk membuat suatu kebijakan organisasi ataupun guna mengatasi konflik yang terjadi didalam organisasi. Sedangkan karyawan (bawahan) membutuhkan informasi untuk melaksanakan pekerjaan, disamping itu juga informasi tentang jaminan keamanan, jaminan sosial dan kesehatan, izin cuti, dan sebagainya.

2. Fungsi regulatif

Fungsi regulatif ini berkaitan dengan peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Pada semua lembaga atau organisasi, ada dua hal yang berpengaruh terhadap dua fungsi regulatif ini. Pertama, atasan atau orang-orang yang berada dalam tatanan manajemen, yaitu mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan. Di

samping itu, mereka juga mempunyai kewenangan untuk memberi instruksi atau perintah, sehingga dalam struktur organisasi kemungkinan mereka ditempatkan pada lapisan atas supaya perintah-perintahnya dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ada beberapa sifat bawahan untuk menjalankan perintah yaitu :

- a. Keabsahan pimpinan dalam menyampaikan perintah
- b. Kekuatan pimpinan dalam memberi sangsi
- c. Kepercayaan bawahan terhadap atasan sebagai seorang pimpinan sekaligus sebagai pribadi.
- d. Tingkat kredibilitas yang diterima bawahan.

Kedua, berkaitan dengan pesan atau message. Pesan-pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja. Artinya bawahan membutuhkan kepastian peraturan tentang pekerja yang boleh untuk dilaksanakan.

3. Fungsi persuasif

Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk memersuasi bawahannya daripada memberi perintah. Sebab pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibanding kalau pimpinan sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.

4. Fungsi interaktif

Setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan

dengan baik. Ada dua saluran komunikasi formal, seperti penerbitan khusus dalam organisasi tersebut (*newsletter, bulleting*) dan laporan kemajuan organisasi; juga saluran komunikasi informal, seperti pembicaraan antar pribadi selama masa istirahat kerja, perbandingan olahraga, ataupun kegiatan darmawisata. Pelaksanaan aktivitas ini akan menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri karyawan terhadap organisasi.⁵

B. Pola Komunikasi Pimpinan Dalam Perusahaan

Pola dalam kamus bahasa Indonesia berarti *system* atau tata cara. Adapun istilah sistem secara umum adalah suatu susunan yang terdiri atau pilihan berdasarkan fungsinya, individu-individu yang mendukung dan saling menentukan. Pola komunikasi diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Penggunaan pola komunikasi mempengaruhi efektifitas proses komunikasi. Katz dan Kahn menunjukkan bahwa pola atau keadaan urusan yang teratur mensyaratkan bahwa komunikasi diantara para anggota sistem tersebut dibatasi.⁶ Oleh karena itu pola komunikasi pimpinan adalah aktivitas penyampaian pesan, informasi dan tugas (secara verbal dan non-verbal) berikut proses artikulasi visi dan nilai dari perilaku individu yang mempunyai struktur tetap, untuk mempengaruhi aktivitas kelompok yang terorganisir, untuk memahami dan setuju dengan apa yang perlu dilakukan dan bagaimana tugas itu dilakukan secara efektif

⁵Burhan Bungin, *Sosiologi Komunikasi*, h 278-280.

⁶Julia T. Panto, *Pola Komunikasi Pimpinan Organisasi dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Anggota di LPM* (Lembaga Pers Mahasiswa) Inovasi Unsrat, Jurnal UIN Malang, vol 4, No 1 2017h 4.

serta proses untuk memfasilitas upaya individu untuk mencapai tujuan bersama dalam komunikasi.⁷

Komunikasi merupakan proses pertukaran pesan antara komunikator dengan komunikan melalui media, simbol dan lambang-lambang untuk mencapai tujuan bersama. Istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris, *communication* berasal dari bahasa latin *communication*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama. Sama di sini maksudnya adalah sama makna.⁸ Sama makna berarti membuat kesamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Secara sederhana komunikasi dapat terjadi apabila ada kesamaan antara penyampaian pesan dan orang yang menerima pesan baik secara verbal maupun nonverbal.

Komunikasi bersifat intensional, yaitu berdasarkan niat atau mengandung tujuan tertentu, ada dilakukan secara lisan, secara tatap muka, atau melalui media massa ataupun media non-massa. Secara paradigmatis komunikasi merupakan proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau mengubah sikap, pendapat atau perilaku, baik langsung secara lisan maupun tidak langsung melalui media.⁹ Kalau dua orang terlibat dalam komunikasi, misalnya dalam bentuk percakapan, maka komunikasi akan terjadi atau berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai apa yang diperbincangkan. Kesamaan bahasa yang dipergunakan dalam percakapan itu belum tentu menimbulkan kesamaan makna, karena bahasanya saja belum tentu mengerti makna yang dibawakan oleh bahasa itu.

⁷Tommy Ajrulna'im, *Pola Komunikasi Pimpinan pada Badan Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Magelang*, Skripsi, (Yogyakarta, Universitas Islam Negeri Alauddin Yogyakarta, 2015) h 22.

⁸Onon Uchjana Effendi, *Ilmu Komunikasi Effendi, Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Cet, 6; Bandung: PT. Remaja Rosdakarya 2007) h, 9.

⁹Onon Uchjana Effendi, *Dinamika Komunikasi* (cet 7; Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2008), h 5.

Jelas bahwa percakapan kedua orang dapat dikatakan komunikatif apabila keduanya mengerti bahasa yang dipergunakan, juga mengerti makna dari bahan yang dipercakapkan.

Komunikasi bukan hanya sebatas tukar-menukar pikiran atau pendapat saja akan tetapi komunikasi merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk berusaha mengubah pendapat dan tingkahlaku orang lain, seperti diungkapkan Carl I. Hovland bahwa komunikasi adalah suatu pesan dimana seseorang memindahkan perangsang yang biasanya berupa lambang-lambang, kata-kata untuk mengubah tingkah laku orang lain.¹⁰ Dengan kata lain komunikasi merupakan persaman pendapat. Maka orang harus mempengaruhi orang lain terlebih dahulu, sebelum orang lain tersebut berpendapat, bersikap dan bertingkahlaku yang sama dengan kita.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat di simpulkan bahwa komunikasi adalah proses pertukaran pesan dari komunikator ke komunikan untuk memberitahu atau mengubah sikap, pendapat baik secara langsung maupun tidak langsung demi tercapainya tujuan masing-masing dalam berkomunikasi.

Menurut Syaiful Bahri Djamarah mengatakan bahwa pola komunikasi dapat dipahami sebagai pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam pengiriman dan penerimaan pesan dengan cara yang tepat sehingga pesan dengan cara yang tepat sehingga pesan yang di maksud dapat di pahami. Di mensi pola komuniksi terdiri dari dua macam, yaitu pola yang berorientasi pada konsep dan pola yang berorientasi pada sosial yang mempunyai arah hubungan yang berlainan. Pola komunikasi adalah proses atau pola hubungan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih guna menyampaikan pesan sesuai dengan yang diinginkan. Pola komunikasi merupakan

¹⁰Widjaya, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, (Cet,1; Jakarta: Bima Aksara, 2007), h 26.

bentuk-bentuk komunikasi untuk mempengaruhi melalui sinyal atau simbol yang dikirimkan dengan cara mengajak secara bertahap maupun sekaligus, pola komunikasi disini akan mempunyai arti jauh ketika dikaitkan dengan prinsip-prinsip komunikasi dalam merealisasikan bentuk komunikasi.¹¹

Pola komunikasi dan aktifitas organisasi dalam suatu perusahaan sangat tergantung pada tujuan, yang bersangkutan artinya komunikasi itu tergantung pada kekuatan yang bekerja dalam organisasi tersebut yang ditunjukkan oleh mereka yang melakukan pengiriman pesan dan penerimaan pesan dalam arti komunikasi pimpinan dan karyawan.

Pola komunikasi mempengaruhi eektivitas proses komunikasi. Mengamati bahwa karakter komunikasi yang ganjil dalam organisasi adalah bahwa pesan mengalir menjadi teratur sehingga kita dapat berbicara tentang jaringan atau bsrtuktur komunikasi. Ia juga mengatakan bahwa dalam sebuah organisasi formal mengendalikan struktur komunikasi dengan menggunakan sarana tertentu seperti penunjang otoritas dan hubungan-hubungan kerja, penetapan kantor, dan fungsi-fungsi komunikasi khusus.¹²

Pola komunikasi dilakukan dalam usaha untuk menemukan cara terbaik dalam berkomunikasi, walau sebenarnya tidak ada cara yang benar-benar baik secara universal di bidang komunikasi dikarenakan informasi dapat dikirimkan dengan cara berbeda-beda.

¹¹Nur Asmi, *Pola Komunikasi Pimpinan dalam Meningkatkan Loyalitas Kerja Karyawan BP di PT Budiman Subrata Niaga Pekan Baru*, Jurnal, Volume 2, No 2, Oktober 2015, h 5.

¹²Julia T Panto, *Pola Komunikasi Pemimpin Organisasi dalam Meningkatkan Motivasi Kerja di LPM (Lembaga Pers Mahasiswa) Inovasi Unstrat*, Journal, Volume VI, No 1, 2012, h 4.

Penulis menguraikan satu persatu dari masing-masing pola komunikasi tersebut antara lain:

1. Pola roda

Pola komunikasi berbentuk roda sangat berbeda dengan rantai karena dengan pola komunikasi ini tingkat hirarki organisasi dikurangi. Jika E ingin berkomunikasi dengan D, dia cukup melalui A saja. Demikian halnya anggota lain dalam kelompok ini, cukup melalui A saja untuk berkomunikasi dengan anggota-anggota lain. Pola roda ini dapat diterapkan pada organisasi besar dengan membentuk suatu bagian sebagai pusat komunikasi yang mengendalikan jaringan kerja komunikasi.

2. Pola rantai

Pola komunikasi lingkarang hanya berbentuk rantai merupakan sistem komunikasi birokrasi seperti pada umumnya yang mengikuti suatu pola komunikasi yang formal. Komunikasi berlangsung melalui saluran sudah tentu mengikuti sistem hirarki organisasi secara ketat. Jika anggota A ingin berkomunikasi dengan E, maka terlebih dahulu harus melalui B,C dan D secara berturut-turut. Demikian pula jika E ingin berkomunikasi dengan A, dia harus melalui D,C dan B secara berurut pula. Jadi A tidak langsung berkomunikasi dengan E.

3. Pola lingkarang

Pola atau jaringan komunikasi hanya merupakan penyambung mata rantai awal dan akhir jaringan komunikasi rantai. Jumlah yang harus dilewati anggota A menjadi pendek, karena sekarang dia dapat berkomunikasi langsung dengan , tanpa harus melalui B,C dan D,

demikian pula jika A ingin berkomunikasi dengan D, cukup hanya melewati D atau C atau E saja tidak harus ke B terlebih dahulu.

4. Pola saluran total

Pola komunikasi saluran total (*all Channel communication*), dipakai beberapa istilah antara lain: *Free circle*, *interactive communication*, komunikasi manajemen farsitifatif (*participative managemen communication*), kadang disebut komunikasi “demokratis”.¹³

Pola komunikasi saluran total menjamin komunikasi diantara setiap anggota kelompok. Anggota kelompok dapat secara langsung berkomunikasi dengan anggota lain tanpa melalui perantara. Jaringan kerja saluran total ini mencerminkan suatu lingkungan kelompok rekan kerja dan sistem manajemen partisipatif.

Dalam sebuah komunikasi tentu berbicara tentang bagaimana komunikasi itu tersalurkan. Adapun implementasi pola komunikasi yang ditetapkan dalam saluran komunikasi yang dapat digunakan untuk berinteraksi agar sesuai dengan apa yang diharapkan dan komunikasi tersebut dapat terstruktur dengan mudah dan dapat dipahami.¹⁴

Adapun saluran komunikasi antara lain:

- a. Komunikasi dari atas kebawah
- b. Komunikasi dari bawah keatas
- c. Komunikasi harizontal
- d. Komunikasi diagonal

¹³Sri Astuti Pramitningzih, *Komunikasi Bisnis*, (Jakarta: Graha Ilmu, 2006), h 16-17.

¹⁴Sri Astuti Pramitningzih, *Komunikasi Bisnis*, h 16.

Pola komunikasi merupakan model dari proses komunikasi pola komunikasi identik dengan pola komunikasi proses penyampain pesan dari komunikator ke komunikan sehingga terciptanya proses umpan balik dari pemberi dan penerima pesan. Penulis mengurai satu persatu dari masing-masing pola komunikasi tersebut. Adapun katogori pola komunikasi terbagi atas 4 antara lain:

1. Pola komunikasi primer

Pola komunikasi primer merupakan suatu proses penyampaian pikiran oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan suara simbol sebagai media atau saluran. Dalam pola ini menggunakan dua lambang yaitu lambang verbal dan nonverbal.

2. Pola sekunder

Pola sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang. Komunikator menggunakan media kedua ini karena yang menjadi sasaran komunikasi yang jauh tempatnya, atau banyak jumlahnya.

3. Pola komunikasi linear

Pola komunikasi linear mengandung makna yang berarti perjalanan dari satu titik ke titik lain secara lurus, yang berarti penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan sebagai titik terminal. Proses komunikasi ini terjadi dalam komunikasi tatap muka (*face of face*), tetapi justru ada kalanya komunikasi bermedia. Dalam proses komunikasi ini pesan yang disampaikan akan efektif apabila ada perencanaan sebelum melaksanakan komunikasi.

4. pola sirkular

Pola komunikasi sirkular secara harfiah berarti bulat, bundar. Dalam proses sirkular terjadi feedback atau umpan balik, yakni penentu utama keberhasilan komunikasi, dari komunikasi ke komunikator. Pola komunikasi ini, proses komunikasi berjalan terus yaitu adanya umpan balik antara komunikator dan komunikan.¹⁵

Hovlan mengatakan bahwa komunikasi adalah proses mengubah perilaku orang lain (*communication is the process to modify the behavior of other individual*). Proses komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang (komunikan) kepada orang lain (komunikator).¹⁶

Menurut Morealle komunikasi adalah proses pengolahan pesan dan media untuk tujuan menciptakan makna (*Communication is the process of managing messages and media for the purposes of creating meaning*). Dari pengertian tersebut terdapat unsur kunci komunikasi yaitu pesan, makna, media, dan pengelolaan.

a. Pesan (*messages*)

Pesan dalam komunikasi adalah suatu informasi yang akan dikirim kepada sipenerima pesan.¹⁷ Pesan adalah kata-kata words suara (*sound*), tindakan (*action*), dan sikap (*gestures*) yang disampaikan seseorang kepada orang lain ketika mereka berinteraksi. Pesan dapat di utarakan dari secara verbal dalam bentuk kata-kata atau non verbal dalam bentuk suara, tindakan, dan sikap. Pesan dapat berbentuk simbol sebuah simbol adalah kata-kata, suara, tindakan atau sikap yang menunjuk pada suatu hal. Hubungan antara simbol dan konsep atau sesuatu hal dimana

¹⁵Onong Uchjana Efyendy, *Dinamika Komunikasi*, h 37-42

¹⁶Carl I. Hovlan, *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*, (cet, 1; Bandung: PT. Remaja Rosdakarya 2007), h 10.

¹⁷H. A. W. Widjaya, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, (Cet III, Jakarta : Bumi Aksar, 1997), h 14.

mereka merujuk disebut arbitrary. Hubungan *arbitrary* antara simbol dengan referen mereka, melahirkan pertimbangan selanjutnya perbedaan makna dari sebuah kata dapat menjadi masalah dalam komunikasi. Untuk pengaturan simbol-simbol verbal secara umum kita menggunakan bahasa, dimana kita menggunakannya untuk membicarakan aspek fisik, sosial, dan psikologis. Bahasa adalah sebuah sistem simbol verbal yang memungkinkan kita untuk membuat pesan dalam bentuk kata-kata dan memindahkannya kedalam makna.¹⁸

Pesan yang dianggap berhasil disampaikan oleh komunikator harus memenuhi beberapa syarat antara lain:

1. Pesan harus dirancang (dipersiapkan) secara baik sesuai dengan kebutuhan kita.
2. Pesan dapat menggunakan bahasa yang dapat dimengerti kedua belah pihak.
3. Pesan harus menarik minat dan kebutuhan pribadi penerima serta menimbulkan kepuasan.¹⁹

b. Makna (*meaning*)

Makna merupakan interpretasi (penafsiran) orang-orang terhadap tanda-tanda kedalam sebuah pesan yang disadari dan dimengerti. Arti dari sebuah kata atau kejadian mungkin bersifat personal dan unik atau dapat dipahami secara bersama. Sebagai orang yang tergabung dalam sebuah kelompok atau budaya, kita membangun makna terhadap kata-kata atau kejadian tertentu yang dipahami bersama.

¹⁸Muhammad Ansar Akil, *Ilmu Komunikasi: Kontruksi, Proses, dan Level Komunikasi Kontenporer*, (cet; 1, Makassar:Alauddin University Press, 2012). h 34

¹⁹H. A. W. Widjaya, *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*, (Cet II; Jakarta: Rineka Cipta, 2000), h 102-103.

c. Media

Media adalah seluruh alat yang digunakan untuk mengirimkan simbol-simbol dan maknanya ditampilkan. Orang-orang dulu menggunakan kemampuan natural mereka sebagai sebuah medium (alat) seperti mendengkur (*grunts*), menggeram (*growls*), menggonggong (*howls*), dan suara lainnya. Berikutnya, mereka menggunakan instrumen alam sebagai medium, seperti tanda asap dan tatto di kulit. Sekarang, kita berbicara untuk melengkapi natural media, kita setiap hari menggunakan suara, sikap, dan bahasa tubuh untuk berkomunikasi melalui natural media (media alami). Untuk melengkapi natural media, kita menggunakan technological media (media teknologi).

Media yaitu sarana atau alat yang digunakan komunikator untuk menyampaikan pesan atau informasi kepada komunikan atau sarana yang digunakan untuk memberi *feedback* dari komunikan ke komunikator, media sendiri bentuk jamak dari kata medium yang berarti perantara, penyampaian atau penyalur.²⁰

d. Pengelolaan (*managing*)

Pengelolaan berarti penanganan atau pengendalian orang-orang, proses, atau benda. Didalam komunikasi, kita mengelolah proses berupa penciptaan (*creating*) penerimaan (*receiving*), dan tanggapan (*responding* terhadap pesan verbal dan nonverbal serta media. Salah satu cara untuk memilih pesan, makna dan pengelolaannya adalah mencoba menggambarkan bagaimana proses komunikasi.²¹

Komunikasi yang telah berlangsung dalam sebuah komunikan.

²⁰Endang Lestari dan Maliki, *Komunikasi yang Efektif : Bahan Ajar Diktar Prajabatan Golongan III*, (cet 2; Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2003), h. 8.

²¹Muhammad Ansar Akil, *Ilmu Komunikasi: Kontruksi, Proses, dan Level Komunikasi Kontenporer*, h 35-37.

Selain itu dalam sebuah komunikasi tentu berbicara bagaimana komunikasi itu tersalurkan berikut saluran komunikasi yang dapat di terapkan dan dapat digunakan untuk berinteraksi agar sesuai apa yang diharapkan dan komunikasi tersebut dapat terstruktur dengan baik dan mudah dipahami.

Unsur-unsur yang terjadi pada saat berlangsungnya komunikasi antara lain :

a. Pembicara-penerima

Pembicara dan penerima adalah sebagai suatu kesatuan yang tidak terpisah dan untuk menegaskan bahwa setiap orang terlihat dalam komunikasi ada pembicara (sumber) sekaligus penerima (pendengar).

b. *Encoding-dekoding*

Dalam ilmu komunikasi *en-coding* adalah tindakan menghasilakn pesan. Encoding misalnya adalah menuangkan gagasan-gagasan kita kedalam gelombang suara (berbicara) atau keatas selembar kertas (menulis)adapun tindakan menerima pesan (mendengarkan atau membaca) disebut *de- coding*. Oleh karena itu, kita menamai pembicara atau penulis sebagai *en-coder* dan pendengar atau pembaca sebagai *de- coder*.

c. Kompetensi komunikasi

Kompetensi komunikasi mengacu pada kemampuan untuk berkomunikasi secara evektif. Kompetensi ini mencakup hal-hal srperti pengetahuan tentang peran lingkungan (konteks) dalam memengaruhi kandungan (*content*) dan bentuk pesan komunikasi.

d. Saluran

Pesan komunikasi dapat dilakukan secara verbal (lisan atau tulisan) dan bisa dilakukan pesan secara nonverbal (tanpa kata atau isyarat), adapun saluran adalah

media yang dilalui pesan, baik media cetak atau media elektronik maupun secara langsung yakni tatap muka. Namun demikian Devito menyatakan jarang sekali komunikasi hanya satu saluran. Kita bisa menggunakan dua tiga atau empat saluran yang berbeda secara simultan.

e. Umpan balik dan umpan maju

Umpan balik adalah informasi yang dikirimkan balik kesumbernya. Dalam gambar universal komunikasi tanda panah dari satu pembicara –penerima, ke pembicara-penerima yang lain dalam kedua arah adalah umpan balik baik secara verbal maupun nonverbal. Umpan maju adalah informasi tentang pesan yang akan disampaikan.

f. Gangguan (*noise*)

Gangguan (*noise*) adalah gangguan dalam komunikasi yang mendistorsi pesan. Gangguan menghalangi penerima dalam menerima pesan dan sumber dalam mengirimkan pesan. Gangguan dikatakan ada dalam sistem komunikasi bila ini membuat pesan yang disampaikan berbeda dengan pesan yang diterima. Gangguan ini dapat berupa gangguan fisik, gangguan psikologis (pemikiran yang sudah ada di kepala) dan semantik (salah mengartikan makna).

g. Efek komunikasi

Komunikasi selalu mempunyai efek atau dampak atas satu lebih orang yang terlihat dalam tindak komunikasi. Pada tindak komunikasi selalu ada konsekuensi. Efek bisa terjadi secara kognitif (pengetahuan), afektif (sikap, emosi dan perasaan) dan behavioral atau psikomotorik.

h. Lingkungan

Lingkungan setidaknya memiliki tiga dimensi : fisik, sosial- psikologi dan temporal. Ruang dimana komunikasi berlangsung disebut konteks atau lingkungan fisik artinya lingkungan nyata atau berwujud (*tangible*). Lingkungan fisik ini apaun bentuknya mempunyai, mempunyai pengaruh tertentu atas kandungan pesan kita (apa yang kita sampaikan) selain juga bentuk pesan (bagaimana kita menyampaikannya). Sementara itu, dimensi sosial psikologis meliputi, misalnya tata hubungan status di antara mereka yang terlibat, peran dan permainan yang dijalankan orang, serta aturan budaya masyarakat di mana mereka berkomunikasi. Adapun dimensi temporal (atau waktu) mencakup waktu dalam sehari maupun waktu dalam hitungan sejarah dimana komunikasi berlangsung sangat penting karena kelayakan atau dampak dari suatu pesan tertentu disampaikan dengan rangkaian temporal peristiwa komunikasi. Ketiga dimensi itu saling mempengaruhi dan dipengaruhi oleh orang yang lain dan menghasilkan ada umpan balik sebagai hasil dari komunikasi.²²

Adapun fungsi dan kegunaan komunikasi adalah potensi yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan tertentu, secara klasik fungsi komunikasi ditunjukkan untuk:

1. Memberikan informasi
2. Menghibur
3. Mendidik
4. Membentuk opini publik

²² Poppy Ruliana, *komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus*, h. 4-7.

David K. Berlo mahaguru komunikasi dari Michigan State University menyebutkan secara ringkas bahwa komunikasi sebagai instrument interaksi sosial yang berguna untuk mengetahui sikap orang lain, juga untuk mengetahui keberadaan diri sendiri dalam menciptakan keseimbangan dengan masyarakat.²³ Dengan kata lain organisasi adalah kumpulan orang-orang yang mendukung diri pada kepentingan bersama, mengadakan interaksi dan bekerjasama dengan cara teratur.

C. Pimpinan dan Karyawan

Kepemimpinan mendefenisikan sebagai proses mempengaruhi orang lain untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi yang relevan. Dalam organisasi untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi formal maupun ninvormal selalu ada seseorang yang dianggap memiliki kemampuan lebih dari yang lain. Seseorang yang memiliki kemampuan lebih tersebut kemudian diangkat atau di tunjuk sebagai orang yang dipercayakan untuk mengatur orang lain dalam organisasi.

Sedangkan kepemimpinan menurut istilah, dalam hal ini para ahli banyak berpendapat, di antaranya: kepemimpinan adalah suatu proses di mana seseorang memimpin (*directs*), membimbing (*guides*), mempengaruhi (*influences*) atau mengontrol (*control*) pikiran, perasaan atau tingkah laku orang lain.²⁴

Jika dihubungkan dengan Islam seorang pemimpin harus mampu mengarahkan, mendorong seorang karyawan agar dapat mencapai tujuan dalam perusahaan seperti dalam Q.S As-sajdah 32:24 :

²³Hafied Cangara, *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), h, 42.

²⁴ Ririn Gustiawati, *skripsi*, pola komunikasi antarapimpinan dan staff di yayasan wakaf khadijah aisyah pesanggrahan jakarta selatan, skripsi (jurusan komunikasi penyiaran islam, Uin syarif Hidayatullah: Jakarta, 2013)h. 25

وَجَعَلْنَا مِنْهُمْ أَئِمَّةً يَهْدُونَ بِأَمْرِنَا لَمَّا صَبَرُوا وَكَانُوا بِآيَاتِنَا يُوقِنُونَ ﴿٢٤﴾

Terjemahnya:

“Dan kami jadikan di antara mereka itu pemimpin-pemimpin yang memberi petunjuk dengan perintah kami selama mereka sabar. Mereka meyakini ayat-ayat kami”.²⁵

Ayat diatas menjelaskan bahwa yang memberi petunjuk memiliki kemampuan yang memiliki rata-rata anggota masyarakatnya sehingga dia membimbing kearah yang lebih sempurna dan seseorang yang menjadi imam harus memiliki keistimewaan melebihi para pengikutnya, dia tidak hanya memiliki kemampuan menjelaskan petunjuk tetapi kemampuan mengantar para pengikutnya menuju arah yang lebih baik.

Menurut Tead; Terrt; Hoyt pengertian kepemimpinan yaitu kegiatan atau seni memengaruhi orang lain dalam mencapai tujuan-tujuan yang diinginkan kelompok. Dengan kata lain kepemimpinan adalah sifat penerapan pengaruh oleh seseorang anggota kelompok atau organisasi terhadap anggota lainnya guan mendorong kelompok atau organisasi mencapai tujuan-tujuannya.

Dua peran penting yang terkandung dalam kepemimpinan yaitu :

1. Menyelesaikan tugas, artinya tujuan utama dibentuknya kelompok di bawah pemimpin. Para pemimpin harus memastikan bahwa tujuan kelompok akan tercapai.
2. Menjaga hubungan yang efektif, yaitu hubungan antar pemimpin dan anggota kelompok.²⁶

²⁵Kementrian Agama R.I, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Surabaya: Duta Ilmu Surabaya, 2005), h 589.

²⁶Poppy Ruliana, *Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus*. h,136

Kemampuan manajerial seorang pemimpin yang tampak dalam merencanakan, menggerakkan, mengordinasikan, dan mengawasi serta mengendalikan kegiatan di lingkungan organisasi amat dipengaruhi oleh perilaku pemimpin sebagai kegiatan nyata pemimpin dalam jabatan yang sedang di embang olehnya.

Seorang pemimpin harus memiliki keterampilan manajemen (*manajerial skill*) maupun keterampilan teknis (*technical skill*). Semakin rendah kedudukan teknis pemimpin adalah dalam organisasi semakin tinggi keterampilan teknisnya. Aktifitas yang dijalankan adalah aktifitas oprasional. Semakin tinggi kedudukan seorang pemimpin dalam suatu organisasi semakin menonjol keterampilan manajemen adapun aktifitas yang dijalankan adalah aktifitas yang bersifat konsepsional. Dengan kata lain semakin tinggi kedudukan seorang pemimpin dalam organisasi, ia semakin dituntut untuk memiliki kompetensi atau kemampuan berfikir secara konsepsional strategis dan makro.²⁷

Pimpinan dan karyawan adalah dua elemen penting yang ada dalam sebuah organisasi perusahaan atau kelompok masyarakat, keduanya menempati posisi yang saling melengkapi satu dengan yang lainnya. Fakta yang tidak dapat dihindari dalam suatu kehidupan kelompok ialah adanya seorang pemimpin atau system kepemimpinan yang bertanggung jawab atas perusahaan tersebut. Adanya seseorang pemimipin menunjukkan adanya suatu sistem kepemimpinan. Di antara keduanya terdapat orang-orang yang dipimpin.

Gaya pimpinan yang merupakan ciri seorang pemimpin melakukan kegiatan dalam membimbing, mengarahkan anggota atau pegawai dalam rangka mencapai tujuan dalam suatu perusahaan sebagai berikut:

²⁷Poppy Ruliana, *Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus*. h,137

1. Pimpinan otoratik yaitu pimpinan yang berdasarkan atas kekuasaan mutlak segala keputusan berada di satu tangan. Gaya pimpinan ini sering membuat anggota pegawai tidak senang atau frustasi.
2. Pimpinan birokratik adalah dimana seorang pemimpin bertindak sebagai pegawai dengan berkomunikasi lewat tulisan.
3. Pimpinan demokrasi yaitu, pimpinan berdasarkan demokrasi, dalam arti bukan dipilihnya secara demokratik, melainkan cara yang dilaksanakan pemimpin. Pemimpin tersebut melakukan kegiatan sedemikian rupa sehingga keputusan merupakan hasil musyawarah.
4. Pimpinan bebas adalah bahwa seorang pemimpin sebagai penonton yang bersifat pasif.²⁸

Dalam organisasi perusahaan, hubungan antara pemimpin dan yang dipimpin terjalin dalam sebuah ikatan perjanjian kerja yang melahirkan jenis karyawan sebagai pelaksanaan teknis perusahaan. Dalam pengertian yang sama karyawan merupakan pegawai yang memiliki ikatan kepegawaian dengan atasannya. Hubungan antara keduanya terjalin dalam jenis kegiatan *public relations*, karyawan, pegawai perusahaan adalah bagian dari internal *public* yang menjadi sasaran dari kegiatan *public relations*. Kegiatan selain itu merupakan kegiatan hubungan langsung perusahaan dengan stakeholder yang berada diluar perusahaan dan menjadi objek sasaran yang sama dari *public relation*. Masyarakat yang menjadi stakeholders adalah bagian dari eksternal *public relation* yang membutuhkan layanan jasa dari suatu organisasi perusahaan.

²⁸Panji Anoraga, *Psikologi kepemimpinan*, (Semarang: Rineka Cipta, 2003), h 7-8.

Adapun pemimpin dalam perspektis islam yaitu seperti yang dijelaskan dalam Q.S Al-Baqarah ayat 30:

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلٰٓئِكَةِ اِنِّیْ جَاعِلٌ فِی الْاَرْضِ خَلِیْفَةًۭۙ قَالُوْۤا اَتَجْعَلُ فِیْهَا مَنْ یُّفْسِدُ فِیْهَا وَیَسْفِكُ الدِّمَآءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَۙ قَالَ اِنِّیْۤ اَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُوْنَ ﴿۳۰﴾

Terjemahnya :

“Ingatlah ketika tuhanmu berfirman kepada para Malaikat, sesungguhnya aku hendak menjadikan seseorang khalifah dimuka bumi ini,” Mereka berkata, “Apakah engkau hendak menjadikan orang yang merusak dan menumpahkan darah disana, sedangkan kami bertasbih memuji-mu dan menyucikan nama-Mu?” Dia berfirman, “Sesungguhnya Aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui”.

Maka kedudukan nonformal dari seorang Khalifah juga tidak bisa dipisahkan lagi. Perkataan khalifah dalam ayat tersebut tidak hanya ditunjukkan kepada para Khalifah sesudah Nabi, tetapi adalah penciptaan nabi adam A.s yang disebut sebagai manusia dengan tugas untuk memakmurkan bumi dan meliputi tugas menyeru orang lain tersebut *Amar Ma'ruf* dan mencegah perbuatan mungkar.

Ayat ini mengisyaratkan bahwa, pada prinsipnya boleh-boleh saja seseorang memohon kepada Allah maka harus menjalankan kepemimpinannya sesuai kemauan Allah. Yang dilarang adalah orang-orang meminta jabatan dan tidak dapat menjalankannya, karena tidak mempunyai potensi dan kemampuan yang baik.²⁹

²⁹Maimunah, *Kepemimpinan dalam Perspektif Islam dan Dasar Komseptualnya*, Jurnal, Volume V, No 1, April 2017, h 69.

Terdapat juga Q.S An-Nisa 59:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِيَ الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِن تَنَزَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِن كُنتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ
ذَٰلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ﴿٥٩﴾

Terjemahnya:

“Hai orang-orang yang beriman taatilah Allah dan taatilah Rasulnya dan Ulil Amri (pemegang kekuasaan) diantara kamu. Kemudian, jika kamu berbeda pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah kepada Allah (Al-Qur’an) dan Rasul (Sunnahnya), jika kamu beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu, lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya ”.

Dalam uraian Al-Qur’an di atas hal yang dapat digarisbawahi, adalah bahwa kepemimpinan Islam merupakan kegiatan menuntun, membimbing, memandu dan menunjukkan jalan yang diridohi Allah SWT. Kemudian dalam rangka memahami dasar konseptual kepemimpinan dalam perspektif islam paling tidak harus digunakan tiga pendekatan yaitu normatif, historis, dan teoritis.³⁰

Manusia adalah mahluk pekerja. Dengan bekerja manusia akan mampu memenuhi kebutuhannya agar bisa bertahan hidup sebab melalui pekerjaan itulah manusia bisa lebih berarti. Manusia harus bekerja demi kesuksesan dan kebahagiaan hidupnya yang hakik. Namum bekerja tanpa dilandasi semangat untuk mencapai tujuan akan sia-sia. Oleh karena itu sebuah pekerjaan yang berkualitas seharusnya

³⁰Maimunah, *Kepemimpinan dalam Perspektif Islam dan Dasar Komseptualnya*, Jurnal, Volume V, No 1, April 2017, h 72.

dilandasi dengan akhlak dan mental yang baik. Untuk mencapai sukses dalam pekerjaan dan karir harus memenuhi persyaratan yaitu, kemauan yang keras, mencapai tujuan dengan bantuan orang lain, keyakinan diri, membuat keputusan, pendidikan dorongan ambisi dan dan pintar dalam berkomunikasi.³¹

D. Kepuasan Kerja Pada Organisasi

Kepuasan kerja merupakan respons seseorang (sebagai pengaruh terhadap bermacam-macam lingkungan kerja yang dihadapinya. Termasuk ke dalam hal ini respons terhadap komunikasi organisasi, supervisor, kompensasi, promosi, teman sekerja, kebijaksanaan organisasi dan hubungan interpersonal dalam organisasi. Dan selanjutnya mengatakan bahwa semua variabel komunikasi berhubungan secara berarti dengan bermacam-macam aspek kepuasan kerja.

De Wine dan Barone menemukan bahwa apabila kepuasan komunikasi bertambah, maka iklim organisasi akan bertambah positif secara umum. Hasil studi schuler dan Blan mengatakan bahwa ada hubungan yang positif antara ketepatan komunikasi yang berkenan dengan tugas, komunikasi kemanusiaan, dengan komunikasi pembaruan dengan kepuasan kerja dan hasil yang akan dicapai oleh pekerja.³²

Kepuasan kerja adalah tingkat perasaan menyenangkan yang diperoleh dari penilaian pekerjaan seseorang atau pengalaman kerja. Dengan kata lain, kepuasan kerja mencerminkan bagaimana kita merasakan tentang pekerjaan kita dan apa yang pikirkan tentang pekerjaan kita. Sedangkan Mc Shane dan Von Glinow kepuasan kerja adalah sebagai evaluasi seseorang atas pekerjaannya dan konteks pekerjaan.

³¹Firdaus Effendyi, *Nilai dan Makna Kerja dalam Islam*, (Jakarta: Nuansa Madani, 1999), h 104.

³²Arni Muhammad, *komunikasi Organisasi*, h 90

Merupakan penilaian terhadap karakteristik pekerjaan, lingkungan kerja, dan pengalaman emosional dipekerjaan yang dirasakan.³³ Kepuasan kerja juga dapat diartikan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Kepuasan dalam pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian dengan hasil kerja, penetapan, perkauan, peralatan, dan suasana lingkungan kerja yang baik karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaannya dari pada balas jasa walaupun balas jasa itu penting.³⁴ Indikator kepuasan kerja juga dapat dilihat dengan adanya kedisiplinan dan moral kerja yang baik.

Penemuan mengenai komunikasi dan kepuasan kerja menunjukkan secara tidak langsung bahwa karyawan haruslah mempunyai informasi yang diperlukan untuk mengerjakan pekerjaan mereka jika mereka ingin menampilkan peranan mereka secara tepat. Untuk memajukan organisasi mereka perlu mengetahui lebih banyak mengenai sistem secara keseluruhan dan bagaimana mereka mencocokkan kedalam sistem yang lebih luas. Jika karyawan kekurangan informasi mereka tidak mempunyai alat untuk merencanakan kemajuan organisasi. Mereka tidak dapat melihat dengan jelas tangga untuk meningkatkan karier mereka dan merasa kemungkinan untuk mendapatkan kemajuan dalam organisasi terbatas. Beberapa karyawan ada yang merasa puas dengan pekerjaannya yang menawarkan kesempatan terbatas untuk maju.³⁵

Penemuan tentang kepuasan kerja menunjukkan bahwa satu cara yang baik untuk mengenal karyawan yang siap di antara mereka yang tidak merasa puas dan

³³Wibowo, *Perilaku Dalam Organisasi*, (Cet. 3 Jakarta:Rajawali Pers,2015) h, 131

³⁴Eka Suhartini, *Motivasi, Kepuasan Kerja dan Kinerja*, (Cet; 1 Makassar: Alauddin University Press, 2013) h 144.

³⁵Arni Muhammad, *komunikasi Organisasi*, h 92

meminta informasi tentang organisasi. Kondisi lain yang perlu dalam memajukan karir adalah organisasi hendaklah mengetahui tujuannya, orang-orangnya dan bermacam-macam keterampilan yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Informasi tentang teknologi organisasi, output struktur dan tradisi, dapat dikombinasikan dengan ukuran kerja yang efektif, untuk mengidentifikasi kondisi organisasi sekarang. Informasi tentang pendidikan, pengalaman dan aspirasi karyawan, dapat digunakan untuk mengidentifikasi keadaan sumber daya manusia. Pengujian terhadap keadaan ekonomi, sosial, politik dan keadaan lingkungan serta kecenderungan komposisi organisasi dapat membantu dalam menentukan tujuan organisasi untuk lebih efektif.

Pentingnya kepuasan kerja dalam suatu perusahaan, kepuasan kerja itu tidak nampak dan tidak nyata tetapi dapat terwujud dalam suatu hasil pekerjaan. Adapun alasan dalam suatu perusahaan memperhatikan pentingnya kepuasan kerja, yaitu:

- a. Alasan nilai para pegawai menggunakan sebagian waktu bangguny. Oleh karena itu baik manajer atau bawahaannya menginginkan waktu tersebut untuk dapat digunakan dengan baik dengan penuh kesenangan, kegembiraan, dan kebahagiaan.
- b. Alasan kesehatan jiwa, pekerjaan dan organisasi merupakan faktor yang dapat menimbulkan tekanan psikologi. Juga sudah diketahui bahwa seseorang yang melihat pekerjaan sebagai sesuatu yang penting, cenderung akan membawanya kelingkungan keluarga dan masyarakat sekitar.
- c. Alasan kesehatan jasmani, mereka menenengin pekerjaannya cenderung berumur panjang dibandingkan dengan yang menghadapi pekerjaan yang kurang mereka senangi.³⁶

³⁶Eka Suhartini, *Motivasi Kepuasan Kerja dan Kinerja*, h 154.

Dari ketiga alasan diatas dapat dilihat bahwa dalam kehidupan organisasi modern, dijadikan sebagai tingkat kematangan suatu organisasi.

Informasi ini dapat dikomunikasikan kepada karyawan sehingga mereka tahu mengembangkan diri mereka sendiri dan bagaimana organisasi menunjukkannya. Secara ringkas langkah-langkah menuju pengembangan karier ini adalah sebagai berikut:

1. Organisasi membuat rencana jangka panjang yang memuat garis besar tujuan Zkhusus dan objektif.
2. Organisasi menentukan kebutuhan tenaga kerja dari proyeksi tujuan dan objektif.
3. Organisasi membuat suatu analisis tenaga kerja dari personel yang sekarang untuk menentukan ketersediaan sumber daya manusia dalam organisasi.
4. Organisasi menghitung perbedaan diantara sumber daya dibutuhkan pada tiap-tiap kategori pekerjaan yang utama.
5. Organisasi menentukan pendidikan yang dibutuhkan untuk memajukan personel mengisi kategori pekerjaan yang diperlukan atau mulai meneliti secara eksternal untuk mengisi pekerjaan yang dibutuhkan.
6. Organisasi mengomunikasikan tenaga kerja yang diperlukan dan persyaratan pendidikan bagi semua personel dalam organisasi.
7. Organisasi menerima permohonan dan menginterview, menyaring dan mempersiapkan daftar yang siap untuk membantu dan merencanakan pengembangan karier menurut kebutuhan organisasi dan kebutuhan kemajuan karyawan.³⁷

³⁷ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, h 93

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, Robbins mengemukakan bahwa dimensi performance yang merupakan variabel bebasnya terdiri dari tiga tingkatan yaitu:

a. Individual level

Dalam individual level terdapat karakteristik biografi seperti umur, jenis kelamin dan status pernikahan; kepribadian; nilai dan sikap; persepsi; motivasi; kemampuan pemahaman individu; perbuatan keputusan individu dan tingkat kemampuan dasar. Karakteristik ini sangat penting ketika individu memasuki lingkungan kerja dan untuk beberapa bagian manajemen dapat merubah sedikit. Walaupun begitu variabel itu tetap berpengaruh terhadap perilaku karyawan, dimana masing-masing karyawan mempengaruhi variabel-variabel terkait di atas.

b. Group level

Dalam group level terdapat konflik, kekuasaan dan politik, tim kerja, kepemimpinan, pembuatan keputusan kelompok, komunikasi struktur kelompok, dan kelompok lainnya. Perilaku dalam setiap kelompok lebih dari sekedar jumlah dari tingkah laku individunya.

c. Organizational system level

Perilaku organisasi mencapai tingkat kompleksitas tertinggi ketika menambahkan struktur formal ke dalam pengetahuan tentang perilaku individu dan kelompok, tingkat system organisasi lebih dari sekedar jumlah dari anggota kelompok.³⁸

³⁸Rika Dwi Ayu Parmitasari, *Struktur Organisasi dan Kepuasan kerja Karyawan*, (cet, 1; Makassar: Alauddin University Press, 2011) h 32-34

E. Hambatan Komunikasi Organisasi

Komunikasi yang terjadi antara komunikator ke komunikan untuk menyampaikan pesan atau informasi tidak selamanya berjalan efektif. Adapun hambatan dalam komunikasi organisasi adalah :

1. Hambatan dalam proses komunikasi terbagi menjadi enam antara lain:
 - a. Hambatan dari pengirim pesan, misalnya pesan yang akan disampaikan belum jelas bagi dirinya atau pengirim pesan, hal ini dipengaruhi oleh perasaan atau situasi emosional.
 - b. Hambatan dalam penyediaan atau simbol, misalnya bahasa yang dipergunakan tidak jelas sehingga mempunyai arti lebih dari satu, simbol dipergunakan antara sipengirim tidak sama atau nbahasa yang dipergunakan terlalu sulit.
 - c. Hambatan media yaitu hambatan yang terjadi dalam penggunaan media komunikasi, misalnya gangguan suara radio dan aliran listrik sehingga tidak dapat mendengarkan pesan.
 - d. Hambatan dalam bahasa sandi yaitu halambatan yang terjadi dalam menafsirkan sandi oleh si penerima.
 - e. Hambatan dari penerima pesan kurangnya perhatian pada saat menerima pesan sikap perasangka tanggapan yang krliru dan tidak mencari informasi yang lebih lanjut.
 - f. Hambatan dalam memberikan balikan, misalnya balikan yang diberikan tidak menggambarkan apa adanya tetapi memberikan interpretatif, tidak tepat waktu atau tidak jelas.

2. Hambatan fisik

Hambatan fisik adalah hambatan yang dapat mengganggu komunikasi yang efektif, cuaca gangguan alat komunikasi, dan lain-lain, misalnya: gangguan kesehatan, gangguan alat komunikasi.

3. Hambatan semantik

Kata-kata yang dipergunakan dalam komunikasi biasanya kadang-kadang mempunyai arti mendua yang berbeda, tidak jelas atau berbelit-belit antara pemberi pesan dan penerima.

4. Hambatan psikologi

Hambatan psikologi adalah kadang-kadang mengganggu komunikasi, contohnya: perdebatan nilai-nilai serta harapan yang berbeda-beda antara pengirim dan penerima pesan.³⁹

³⁹Musa Hubeis, Lindati Kartika, *Komunikasi Profesional Perangkat Pengembangan Diri* (Bogor: PT IPB Press, 2012), h.42

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. *Jenis dan Lokasi Penelitian*

1. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Metode penelitian adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang akan diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, dan organisasi tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh.¹ Tujuan utama menggunakan metode deskriptif adalah untuk menggambarkan sifat suatu keadaan yang sementara berjalan pada saat penelitian dilakukan, dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu dalam arti penelitian ini adalah akumulasi data dasar dalam cara deskriptif semata-mata tidak perlu mencari atau menerangkan saling hubungan, menerangkan atau mendapatkan makna implikasi dan mencakup juga metode-metode kualitatif.² Dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh pengetahuan tentang pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan dalam membangun kepuasan kerja di Perusahaan PT Argus Rezky Pratama, Kelurahan Tanete Kacamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba. Jenis penelitian kualitatif juga berusaha memahami pembentukan makna secara utuh dari seseorang.

¹Pupu Saiful Rahmat, *Penelitian Kualitatif*, Jurnal, Volume 5, No 9, januari-juni 2009, h 2.

²Sukardi, *Metodologi Penelitian Kompetensi dan Perakteknya* (cet 4; Jakarta: Bumi Aksara, 2007), h, 14.

2. Lokasi dan waktu Penelitian

Penelitian ini berlangsung di PT Argus Rezky Pratama, di kelurahan Tanete, Kacamatan Bulukumpa, Kabupaten Bulukumba, waktu penelitian yang digunakan dalam proses penelitian berkisar dua bulan, terhitung sejak pengesahan draft proposal, penerbitan surat rekomendasi, hingga tahap pengujian hasil riset.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Dimana dalam penelitian telah dilakukan memiliki tujuan untuk menganalisis dan menggambarkan mengenai pola komunikasi pimpinan dan karyawan dalam membangun kepuasan kerja di perusahaan PT Argus Rezky Pratama Kelurahan Tanete Kacamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba. melalui komunikasi verbal, nonverbal dan interaksi.

Pendekatan komunikasi yang dimaksud adalah sebuah sudut pandang yang melihat fenomene pergerakan pembinaan sebagai sebuah bentuk penerapan pembelajaran. Dimana komunikasi sangat dibutuhkan untuk mencapai tujuan suatu organisasi baik komunikasi pimpinan kepada karyawan atau bawahan atau sebaliknya komunikasi yang dilakukan karyawan kepada pimpinan dalam suatu perusahaan.³

C. Sumber Data

Menurut Lofland sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.⁴

³Syaiful Rohim, *Teori Komununikasi Persfektif, Ragam, dan Aplikasi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009) h 8

⁴Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2015), h. 157.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan, baik melalui pengamatan sendiri maupun melalui daftar pertanyaan yang telah disiapkan oleh peneliti, data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dengan informan observasi langsung kepada pimpinan yang dianggap berperan penting yang mengetahui aktivitas pegawai di lingkungan perusahaan PT Argus Rezky Pratama Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba yang dianggap mengetahui segala permasalahan yang akan diteliti.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pelengkap atau data tambahan yang melengkapi data yang sudah ada sebelumnya agar dapat membuat pembaca semakin paham akan maksud penulis. Data ini ditemukan dengan cepat dalam berbagai teori dan informasi yang diperoleh tidak langsung dari sumbernya.⁵ Yaitu berbagai buku dan referensi terkait dengan judul penelitian yaitu Pola komunikasi pimpinan dan karyawan dalam membangun kepuasan kerja (studi pada perusahaan PT Argus Rezky Pratama Kelurahan Tanete, Kecamatan Bulukumpa, Kabupaten Bulukumba).

D. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu hal yang sangat penting dalam penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini antara lain:

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*, (Cet, 8; Bandung: Alfabeta, 2009), h 137.

1. Observasi

Observasi adalah cara pengumpulan data dengan melihat langsung ke lapangan terhadap objek yang akan diteliti. Observasi dasar semua ilmu pengetahuan. Peneliti akan menggunakan observasi untuk mengamati pola komunikasi pimpinan dan karyawan dalam membangun kepuasan kerja di PT Argus Rezky Pratama, kelurahan Tanete, Kecamatan Bulukumpa, Kabupaten Bulukumba.

2. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam merupakan proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan secara mendalam dan detail.⁶ Dalam penelitian ini peneliti akan mewawancarai beberapa informan yang ada di perusahaan PT Argus Rezky Pratama, Kelurahan Tanete, Kabupaten Bulukumba terkait dengan pola komunikasi. Adapun teknik penentuan informen memakai *Purposive sampling* (sampel bertujuan) berdasarkan tujuan penelitian. Dalam mengambil informasi dan keterangan peneliti melakukan kerjasama dengan informan, yakni informan yang akan diwawancara adalah pimpinan, yaitu orang yang mempunyai jabatan khusus serta mengetahui aktivitas pegawai dilingkungan perusahaan, beserta karyawan yang bekerja di perusahaan PT Argus Rezky Pratama, Kelurahan Tanete, Kecamatan Bulukumpa, Kabupaten Bulukumba. Tujuan dari wawancara ini untuk mengumpulkan informasi mengenai keadaan serta keterangan dari suatu pihak tertentu.

⁶Cholid Narbuko dan Abu Ahmadi, Metodologi Penelitian (Cet. VIII: Jakarta: PT. Bumi Aksara,2007), h. 70-82.

Adapun informan yang dianggap menjadi kunci informasi dari penelitian ini antara lain:

- a. Pimpinan perusahaan PT Argus Rezky Pratama
- b. Karyawan yang bekerja di perusahaan PT Argus Rezky Pratama

NO	NAMA	JABATAN	UMUR
1.	HJ. AGUSNAWATI	DIREKTRIS	33
2.	A. BAHRI MUNANDAR	ADM KEUANGAN	31
3.	BAHARUDDIN	KEPALA GUDANG	39
4.	WAWAN	KARYAWAN	25
5.	IRFANDI	KARYAWAN	22

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Dokumentasi dimaksudkan untuk melengkapi data dari hasil observasi dan wawancara. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan catatan penting yang berkaitan dengan data yang dibutuhkan dari informan untuk melengkapi data yang diperoleh seperti foto dan video.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses pengorganisasian dan pengurutan data kedalam pola dan satuan uraian dasar.⁷ Tujuan analisis data adalah untuk menyederhanakan

⁷Lexy Maleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, h 103

data kedalam bentuk yang mudah dibaca. Penelitian yang akan dilakukan yaitu bersifat kualitatif yaitu menurut Arikunto bahwa penelitian kualitatif adalah data yang digambarkan dengan kata-kata atau kalimat yang dipisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan. Menurut Miles dan Huberman dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas.⁸

Komponen dalam analisis data antara lain :

1. Reduksi Data (*data reduction*)

Diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyerderhanaan data “kasar” yang muncul dalam catatan-catatan tertulis dari lapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data tersebut. Penulis mengelolah data bertolak dari teori-teori untuk mendapatkan kejelasan pada masalah, baik data yang terdapat di lapangan maupun data yang terdapat pada kepustakaan. Data dikumpulkan dan dipilih secara selektif dengan disesuaikan pada permasalahan yang di akan dalam penelitian.

2. Penyajian Data (*data display*)

Diartikan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Melalui penyajian data, peneliti akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan pemahaman tentang penyajian data. Dalam

⁸Sugiyono, *Metode Penelitian pendidikan (Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 246-252

penyajian data penulis melakukan secara induktif yakni menguraikan setiap permasalahan dalam pembahasan penelitian dengan cara pemeparan secara umum kemudian menjelaskan dalam pembahasan yang lebih spesifik.

3. Penarikan Kesimpulan (*conclusion drawing*)

Dalam menganalisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, setiap kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan yang diambil akan ditangani secara longgar dan tetap terbuka sehingga kesimpulan yang semula belum jelas, kemudian akan meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh. Kesimpulan ini juga diverifikasi selama penelitian berlangsung dengan maksud menguji kebenaran, kekokohan dan kecocokannya yang merupakan validitasnya.

BAB IV
POLA KOMUNIKASI PIMPINAN DAN KARYAWAN DALAM
MEMBANGUN KEPUASAN KERJA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. PT Argus Resky Pratama Kabupaten Bulukumba

Kabupaten Bulukumba terletak dibagian selatan jazirah sulawesi dan berjarak kurang lebih 153 kilometer dari ibu kota propinsi sulawesi selatan. Secara gografis Kabupaten Bulukumba, batas-batas wilayah adalah:

- a. Sebelah Utara : Kabupaten Sinjai
- b. Sebelah Barat : Laut Plores
- c. Sebelah Timur : Teluk Bone
- d. Sebelah selatan : Kabupaten Bantaeng

Secara kewilayaan Kabupaten Bulukumba berada pada kondisi empat wilayah yakni datarang tinggi pada kaki gunung Bawakaraeng, dataran rendah, pantai dal lautan lepas. Kabupaten Bulukumba terletak di ujung bagian Selatan terkenal dengan industri perahu phinisi yang banyak memberikan nilai tambahan ekonomi bagi masyarakat dan pemerintah daerah.¹

Kabupaten Bulukumba terdapat pula Daerah dataran rendah dengan ketinggian antara 0-25 meter di atas permukaan laut meliputi tujuh Kecamatan pesisir yaitu:

- 1. Kecamatan Gantarang
- 2. Kecamatan Ujung Bulu

¹www.nomor.net-kodepos>jobs

3. Kecamatan Ujung Loe
4. Kecamatan Bontobahari
5. Kecamatan Bontotiro
6. Kecamatan Kajang
7. Kecamatan Herlang

Kabupaten Bulukumba terdiri dari 10 Kecamatan salah satunya, antara lain: Kecamatan Bulukumpa yang memiliki jumlah desa sebanyak 17, yang terbagi lagi yaitu 3 Kelurahan dan 14 Desa yang berbatasan dengan Kabupaten Sinjai di sebelah Utara, Kecamatan Kajang di sebelah Timur Kecamatan Rilau Ale dan Kecamatan Ujung Loe di sebelah Selatan, Kecamatan Kindang dan Kabupaten Sinjai di Sebelah Barat.²

PT Argus Rezky Pratama didirikan pada tahun 2012, perusahaan air menineral dalam kemasan gelas yang pertama berdiri di Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba. Awal berdirinya perusahaan ini dimana karyawannya tidak terlalu banyak hanya 20 orang. Seiring berjalannya dan berkembangnya perusahaan ini karyawannya mulai bertambah dan sekarang sudah mencapai 80 orang yang bekerja di perusahaan tersebut. Nama perusahaan ini awalnya berdirinya disebut Arjuna, sekitar 3 tahun berjalannya dengan pertimbangan-pertimbangan dan dukungan yang dilakukan atau yang telah disepakati oleh perusahaan maka Merk air ini diganti menjadi Argus nama itu menetap sampai sekarang.

²<https://www.wikiwand.com>

Dalam rangka memenuhi kebutuhan air mineral (air bersih) yang semakin meningkat di kehidupan manusia, perusahaan ini menambah perluasan pengolahan air di lokasi yang sama yaitu Kelurahan Tanete.

Dengan berkembangnya perusahaan ini maka perusahaan menambah luasnya tempat pengolah airnya. Tidak mudah bagi perusahaan PT Argus Rezky Pratama untuk tetap berjalan dalam usahanya selama kurang lebih 7 tahun. Disaat persaingan pasar yang sangat sengit, di sinilah dituntut sebuah pemikir yang luar biasa untuk kelangsungan suatu badan usaha dengan menentukan strategi yang tepat dan sesuai baik dalam strategi pemasaran, produksi dan lain-lain yang berhubungan dengan keuntungan yang akan diperoleh oleh Perusahaan PT Argus Rezky Pratama. Lokasi perusahaan yaitu tempat perusahaan menjalankann aktivitasnya baik aktivitas produksi maupun aktivitas administrasinya. Dalam hal ini memilih lokasi perusahaan merupakan persoalan yang penting bagi perusahaan pada suatu tempat tertentu akan mempunyai akibat yang sangat menentukan bagi keberhasilan jalannya aktivitas perusahaan. Sebagai tempat berdirinya perusahaan dalam menjalankan produksi dan administrasinya mempunyai lokasi yang sama yaitu terletak di Kelurahan Tanete, Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba sekitar 30 km dari kota Bulukumba. Air merupakan sumber kehidupan bagi manusia dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap air minum harus bersih dan sehat.³

2. Vizi dan Mizi Perusahaan PT Argus Rezky Pratama

Manajemen PT Argus Rezky Pratama menetapkan kebijakan mutu dan sasaran mutu sebagai komitmen perusahaan untuk menyajikan produk dan layanan yang bermutu demi kepuasan pelanggan.

³Dokumentasi, PT Argus Rezky Pratama Kelurahan Tanete, 13 mei 2019

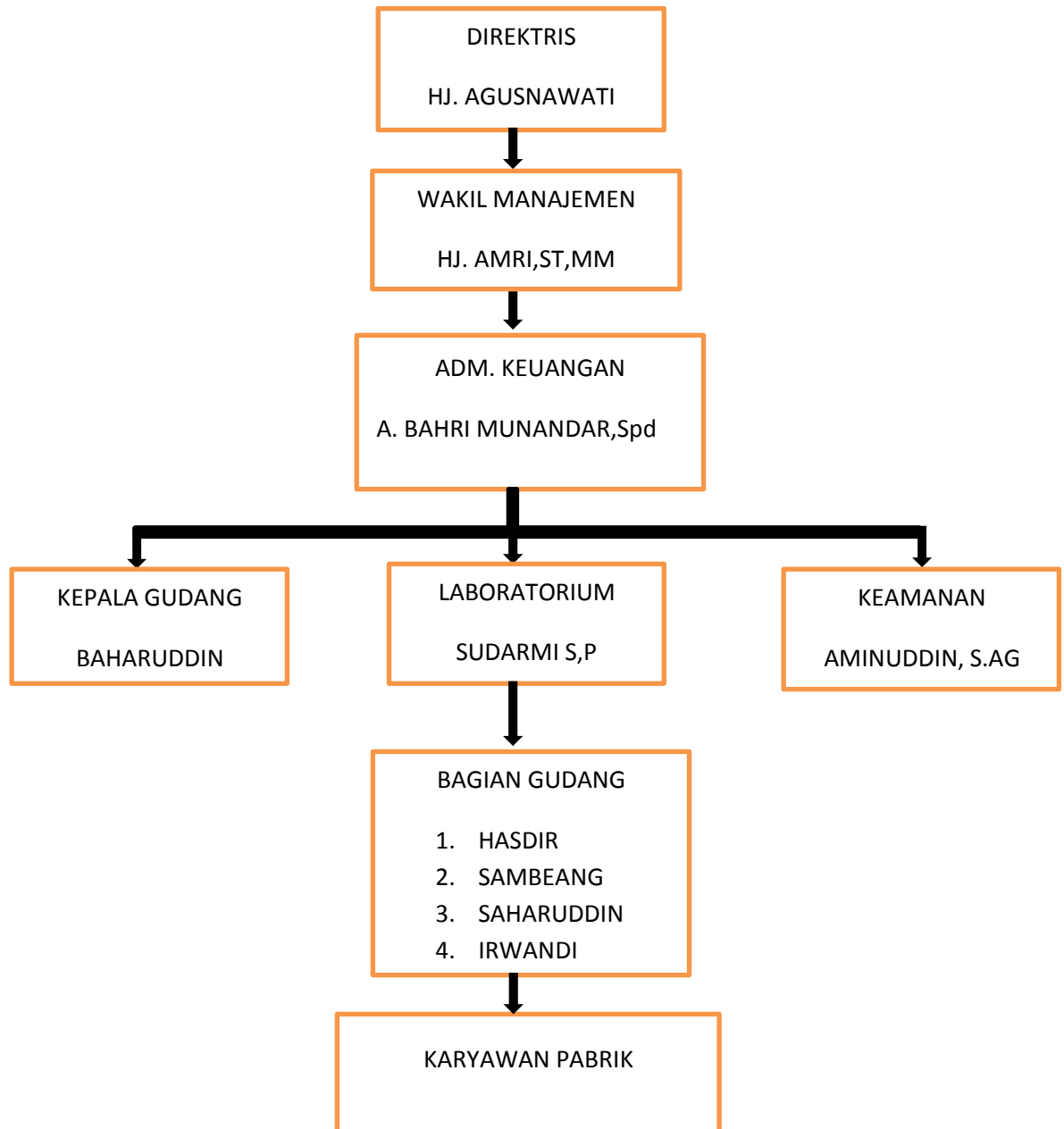
Adapun mizi perusahaan yaitu:

PT Argus Rezky Pratama berkomitmen untuk menjadi produsen air minum dalam kemasan (AMDK) yang paling digemari oleh masyarakat dengan mutu yang sesuai persyaratan SNI. 01-3553-2006 dan menerapkan sistem manajemen mutu SNI ISO 9001:2008 yang terus menerus melakukan perbaikan berkesinambungan terhadap sistem manajemen mutu tersebut demi kepuasan pelanggan.

Untuk memantau keefektifan dan kesesuaian dari kebijakan mutu tersebut diatas, maka manajemen PT Argus Rezky Pratama telah menetapkan untuk meninjaunya setiap tahun.⁴

⁴*Dokumentasi*, PT Argus Rezky Pratama Kelurahan Tanete, 28 mei 2019

3. Struktur Organisasi



Dalam penelitian ini peneliti mengambil informen lima orang dengan tugas yang berbeda antara lain:

a. Direktris

Bertugas untuk mengembangkan tugas dalam memimpin dan mengendalikan semua tugas atau kegiatan pengelolaan perusahaan yang telah ditetapkan dalam rangka mengembangkan kemajuan yang meliputi semua bidang perusahaan. Dalam menjalankan tugasnya pimpinan di bantu oleh wakil manajemen dan administrasi keuangan untuk mengurus kegiatan pada bidang masing-masing.

b. Administrasi keuangan

Bertugas untuk mengembangkan dan menyusun strategi pengendalian efisiensi biaya, kajian kelayakan investasi, kesediaan informasi akuntansi perusahaan. Mengendalikan fungsi dan aktivitas seluruh sumber daya manusia diperusahaan serta pembuatan anggaran pendapatan dan belanja, mengadakan pengawasan terhadap pelaksanaan dari anggaran pendapatan dan belanja dalam perusahaan.

c. Kepala gudang

Bertugas untuk membuat perencanaan pengadaan barang dan distribusinya, mengawasi dan mengontrol operasional gudang, menjadi pemimpin bagi semua staff gudang dan mengawasi dan mengontrol semua barang yang masuk dan keluar sesuai dengan sop serta bertanggung jawab dalam pelaksanaan bongkar muat barang di gudang.

d. Karyawan pabrik

Bertugas untuk membuat cara agar tercapainya efisiensi produksi, mengatur, menetapkan dan memastikan produksi berjalan sesuai dengan standar serta

mengerjakan macam-macam tugas terkait seperti yang diberikan dan membentuk kekompakan maksimum dalam perusahaan.

e. Karyawan

Bertugas untuk mengangkat atau menyusun kardus-kardus yang sudah berisi air.

B. Pola Komunikasi Pimpinan dan Karyawan dalam Membangun Kepuasan Kerja

Dalam sebuah perusahaan harus memiliki pola komunikasi dalam instansi atau perusahaan, agar perusahaan yang dipimpin dapat berjalan dengan baik dan dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Adapun yang dimaksud Pola komunikasi merupakan bentuk-bentuk komunikasi untuk memengaruhi melalui sinyal atau simbol yang dikirimkan dengan cara mengajak secara bertahap maupun sekaligus, pola komunikasi di sini akan mempunyai arti jauh ketika dikaitkan dengan prinsip-prinsip komunikasi. Perusahaan PT Argus Rezky Pratama kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba, menggunakan pola komunikasi primer, pola sekunder, pola komunikasi linear dan pola sirkular.

Untuk menjawab rumusan masalah penelitian terkait dengan pola komunikasi pimpinan dan karyawan dalam membangun kepuasan kerja, peneliti melakukan wawancara pada pihak yang berkenang langsung dengan peneliti. Dari hasil penelitian diperoleh dari teknik wawancara dan observasi langsung kelokasi sebagai objek atau tempat penelitian. Wawancara dilakukan terhadap informan yang dianggap repsensis terhadap objek masalah dalam penelitian. informen tersebut merupakan pimpinan staff dan karyawan pada perusahaan tempat peneliti melakukan penelitian.

1. Pola komunikasi primer

Komunikasi primer adalah suatu menyampaikan pikiran oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan suara simbol sebagai media atau saluran. Dalam pola ini menggunakan dua lambang yaitu lambang verbal dan nonverbal seperti yang diungkapkan oleh A. Bahri Munandar:

“Dalam kepentingan perusahaan agar berjalan dengan baik, biasanya kita melakukan rapat dengan orang-orang yang berkaitan. Dalam rapat semua karyawan bebas menyampaikan idenya untuk perkembangan perusahaan ke depannya atau gagasan mengenai perkembangan perusahaan PT Argus Rezky Pratama atau pendapatnya masing-masing dan keluhannya saat bekerja, setelah itu dicarilah solusi bersama yang akhirnya disepakati bersama”.⁵

PT Argus Rezky Pratama melakukan suatu pola komunikasi antara pimpinan dan karyawan dalam membangun kepuasan kerja karena dengan menjalin suatu hubungan dengan baik diperlukan komunikasi yang efektif antara pimpinan dan karyawan agar perusahaan PT Argus Rezky Pratama bisa tetap berkembang ke depannya.

Di dalam semua komunikasi tentu berbicara bagaimana komunikasi itu tersalurkan, berikut saluran komunikasi antara lain:

a. Komunikasi dari atas ke bawah

Komunikasi yang mengalir dari pimpinan ke bawahan seperti yang dijelaskan oleh Hj. Agusnawati bahwa:

“Semua pekerjaan atau tugas yang dilakukan dalam perusahaan ini atas dasar adanya perintah dari pimpinan sesuai dengan bidang pekerjaan masing-masing sehingga pekerjaan yang diberikan dapat selesai tepat waktu”.⁶

⁵A. Bahri Munandar, Administrasi Keuangan, *Wawancara*, PT Argus Rezky Pratama kabupaten Bulukumba, Tanete, 13 mei 2019.

⁶Hj. Agusnawati, Direktris, *Wawancara*, PT Argus Rezky Pratama Kabupaten Bulukumba, 22 mei 2019.

Sebagaimana dalam firman Allah SWT, Al-Baqarah ayat 124 :

وَإِذِ ابْتَلَىٰ إِبْرَاهِيمَ رَبُّهُ بِكَلِمَاتٍ فَأَتَمَّهُنَّ ۖ قَالَ إِنِّي جَاعِلُكَ لِلنَّاسِ إِمَامًا ۚ قَالَ وَمِنْ ذُرِّيَّتِي ۖ قَالَ لَا يَنَالُ عَهْدِي الظَّالِمِينَ ﴿١٢٤﴾

Terjemahnya :

“Dan ingatlah, ketika Ibrahim diuji Tuhannya dengan beberapa kalimat, lalu dia melaksanakannya dengan sempurna. Dia Allah berfirman “Sesungguhnya aku menjadikan engkau sebagai pemimpin bagi seluruh manusia”. Dia Ibrahim berkata, “dan juga anak cucuku ?” Allah berfirman benar tapi janjiku tidak berlaku bagi orang-orang zalim

Ayat diatas menjelaskan tentang adanya kata perintah dan larangan yang dibebankan kepadanya. Ada yang mengatakan manasik atau pekerjaan haji, adapula yang berkumur-kumur, menghirup air ke hidung memotong kumis, membelah rambut memotong kuku lalu disempurnakannya atau dikerjakan dengan sempurna. Firmannya, “sesungguhnya aku akan menjadikanmu iman bagi manusia artinya contoh dalam ikutan keagamaan. Kata Ibrahim, aku mohon juga dari keturunanku maksudnya dari anak cucuku di jadikan imam-imam.

b. Komunikasi dari bawah ke atas

Komunikasi ini mengali dari bawahan keatasan yang berisi mengenai informasi pekerjaan yang diberikan, seperti yang dijelaskan oleh Bahrudin yaitu:

“saya selaku kepala gudang di perusahaan ini mempunyai kesempatan untuk mengajukan keluhan dan memberikan saran kepada pimpinan mengenai ke majuan atau perkembangan perusahaan ke depannya”.⁷

⁷Baharuddin, Kepala Gudang, *Wawancara*, PT Argus Rezky Pratama Kabupaten Bulukumba, 17 mei 2019

c. Komunikasi horizontal

Pertukaran pesan dengan orang-orang yang sama tingkat otoritasnya didalam perusahaan, menurut Irfandi yaitu:

“Tukar menukar informasi atau pesan kebanyakan kita lakukan dengan teman - teman dari bagian yang berbeda-beda. Terutama apabila ada masalah di dalam pekerjaan”.⁸

d. Komunikasi diagonal

Komunikasi antara pimpinan bagian dengan staff bagian. Dapat langsung pergi keatasan, seperti yang dijelaskan oleh Bahruddin.

“Komunikasi biasanya dilakukan antara staf dan pimpinan misalnya komunikasi masalah penjualan dan pemasaran untuk mencapai target penjualan perbulannya dalam perusahaan ini”.⁹

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa baik swasta maupun pemerintah tentu mempunyai pola komunikasi dalam menjalankan aktivitas di dalam perusahaan. Tujuan adanya saluran komunikasi yaitu untuk mengatur dan mengevektifkan tugas-tugas yang ada dalam perusahaan tersebut. Selain itu diharapkan agar tidak terjadi keluhan dalam menjalankan tugasnya dalam bekerja.

2. Komunikasi linear

Komunikasi linear adalah penyampain pesan oleh komunikator ke komunikan sebagai titik terminal, proses komunikasi ini terjadi dalam komunikasi tatap muka (*face of face*), tetapi justru ada kalanya komunikasi bermedia, dalam proses komunikasi kali ini pesan yang disampaikan akan efektif apabila ada perencanaan sebelum melaksanakan komunikasi. seperti

⁸Irfandi, Karyawan, *Wawancara*, PT Argus Rezky Pratama Kabupaten Bulukumba, 17 mei 2019.

⁹Baharuddin, Kepala Gudang, *Wawancara*, PT Argus Rezky Pratama Kabupaten Bulukumba, 17 mei 2019

yang dilakukan pimpinan kepada staf di perusahaan PT Argus Rezky Pratama.

Seperti yang dijelaskan oleh pimpinan A. Bahri Munandar :

“untuk menjalin kedekatan dengan pimpinan dan sesama karyawan saya biasanya berbincang-bincang dengan mereka walaupun tidak direncanakan misalnya saat istirahat, duduk bareng, atau pas kerjaan kurang banyak, saya bercerita tentang masalah perusahaan”.¹⁰

Selain yang dikatakan oleh pimpinan perusahaan adapun yang dijelaskan oleh karyawan wawan :

“saya selaku karyawan di perusahaan ini harus menempatkan posisi baik untuk berkomunikasi dengan pimpinan contohnya jika saya mau menyampaikan keluhan karyawan atau teman-teman kepada pimpinan saya melihat situasinya dulu misalnya pimpinan sedang santai atau pimpinan tidak sedang bekerja supaya tidak ada kelapahaman dalam penyampaian informasi atau keluhan kami dapat berjalan dengan lancar”.¹¹

Berdasarkan wawancara yang dilakukan di atas komunikasi yang dilakukan staf dan karyawan sudah berjalan dengan baik, karena mereka berdiskusi dalam ruang lingkup sebagai teman, agar mampu menciptakan komunikasi yang efektif sebagai salah satu upaya untuk memajukan perusahaan.

Proses komunikasi yang terjadi dalam perusahaan PT Argus Rezky Pratama tidak lepas dari kerja sama yang mereka bangun, adanya tahap dalam pengambilan keputusan dimulai dari rapat akan membuat kepuasan tersendiri bagi mereka karena sudah ikut serta dalam program-program kerja perusahaan seperti yang dikatakan Baharuddin :

“saya sering ikut rapat dalam pengambilan keputusan dengan diadakannya rapat, karena saran dan kritik dapat diterima oleh semua rekan kerja, meskipun biasa juga tidak diterima tapi ada alasan mengapa saran itu tidak

¹⁰A. Bahri Munandar, Administrasi Keuangan, *Wawancara*, PT Argus Rezky Pratama kabupaten Bulukumba, Tanete, 13 mei 2019.

¹¹Wawan, Karyawan, *Wawancara*, PT Argus Rezky Pratama Kabupaten Bulukumba, 13 mei 2019.

diterima. Itu dikembalikan lagi kepada kepala perusahaan kenapa saran tidak diterima, mungkin dia menolak karena beberapa pertimbangan, maka dari itu kita diskusikan terlebih dahulu sebelum mengambil keputusan”.¹²

Kembali lagi pimpinan perusahaan PT Argus Rezky Pratama, Hj. Agusnawati menjelaskan:

“saya selaku pimpinan sudah membagi rata tugas atau pekerjaan sesuai kemampuan dan bidang masing-masing staff maupun karyawan agar mereka dapat saling membantu satu sama lain dalam penyelesaian tugas yang telah diberikan”.¹³

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa perusahaan PT Argus Rezky Pratama saat rapat memberikan kesempatan staf untuk menyampaikan saran dan kritiknya yang terjadi dalam proses bekerja, tidak ada batasan bagi pimpinan dan staf untuk menjalin komunikasi yang efektif demi perkembangan perusahaan, penjelasan pimpinan juga dapat disimpulkan bahwa karyawan dan staff dalam menjalankan tugasnya berjalan sesuai apa yang diinginkan dalam mendapatkan informasi agar berjalan sesuai apa yang diinginkan perusahaan.

3. Pola komunikasi sekunder

Komunikasi sekunder adalah proses menyampaikan pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana untuk melakukan komunikasi sebagai media kedua setelah memakai lambang. Komunikasi ini merupakan satu-satunya yang dapat menerima dan mengirim pesan dari semua anggota seperti yang dikemukakan oleh informan Hj. Agusnawati:

“Dalam menyampaikan suatu informasi saya selaku pimpinan perusahaan harus menginformasikan terlebih dahulu kepada staf lalu staf yang

¹²Baharuddin, Kepala Gudang, *Wawancara*, PT Argus Rezky Pratama Kabupaten Bulukumba, 17 mei 2019.

¹³Hj. Agusnawati, Direktris, *Wawancara*, PT Argus Rezky Pratama Kabupaten Bulukumba, 22 mei 2019.

penyampaikan kepada karyawan, informasi ini dapat berupa lisan dan tulisan. Lisan di sini dalam arti ketemu langsung atau bertatap muka dengan karyawan atau staf sedangkan tulisan biasa melalui media yang dikirim lewat SMS atau Chat”.¹⁴

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pimpinan perusahaan tidak harus berkomunikasi atau bertemu langsung kepada karyawan, tetapi bisa melalui staf atau mengirim pesan lewat media, dan sebagian komunikasi berlangsung dari orang ke orang artinya dari pimpinan ke staf dan dari staf ke karyawan. Jadi dalam kelancaran informasi dan komunikasi di perusahaan PT Argus Rezky Pratama membentuk sistem yang memudahkan informasi itu dapat tersalur kepada semua tenaga kerja dalam waktu yang cepat.

4. Pola sirkular

Pola sirkular adalah pola komunikasi ini, proses komunikasi berjalan terus yaitu adanya umpan balik antara komunikator dan komunikan, komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam suatu perusahaan seperti yang di jelaskan oleh informan Wawan :

“Dalam hal komunikasi kami sebagai karyawan dengan pimpinan menempatkan komunikasi kami pada tempatnya, kita kondisikan masih dalam suasana kerja komunikasi kami pun harus formal sebagai bentuk penghargaan terhadap pimpinan sebagai kepala perusahaan”.¹⁵

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa hubungan karyawan dan pimpinan di perusahaan PT Argus Rezky Pratama sangat baik karena pimpinan merupakan sosok yang ramah dan mudah akrab kepada semua karyawan yang bekerja. Hal ini dilakukan sebagai salah satu upaya untuk memajukan instansi karena

¹⁴Hj. Agusnawati, Direktris, *Wawancara*, PT Argus Rezky Pratama Kabupaten Bulukumba, 22 Mei 2019

¹⁵Wawan, Karyawan, *Wawancara*, PT Argus Rezky Pratama Kabupaten Bulukumba, 13 Mei 2019.

dengan mempertahankan komunikasi organisasi akan meningkatkan kinerja sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

Dalam suatu perusahaan seperti perusahaan PT Argus Rezky Pratama melakukan suatu pola komunikasi agar mampu menciptakan komunikasi yang efektif untuk membangun kepuasan kerja sesama karyawan. Komunikasi dalam tingkatan manajemen yang sama dapat memudahkan terwujudnya suatu kerjasama dalam melaksanakan tugas dalam mencapai tujuan bersama, seperti yang dikatakan oleh Irfandi :

“jika saya bekerja dengan para teman-teman seumuran atau teman dekat saya terasa nyaman karena tidak canggung lagi dalam menjalankan tugas saat bekerja, tapi bukan berarti saya tidak dapat berkomunikasi dengan teman yang lain, justru di sini kita dapat saling menghargai satu sama lain demi kelancaran pekerjaan masing-masing. Keterbukaan dalam masalah kerjaan juga sangat penting karena itu sangat membantu dalam menyelesaikan masalah”.¹⁶

Dari wawancara di atas kita dapat menyimpulkan bahwa komunikasi yang dilakukan karyawan di perusahaan PT Argus Rezky Pratama sudah berjalan dengan baik dan mereka dapat berinteraksi dengan bebas terlepas dari kewenangan dan fungsi jabatan mereka. Di sini juga dijelaskan bahwa keterbukaan dengan karyawan yang satu dengan karyawan yang lain itu sangat penting, karena tanpa adanya keterbukaan itu tidak ada saling percaya di antara mereka.

¹⁶Irfandi, Karyawan, *Wawancara*, PT Argus Rezky Pratama Kabupaten Bulukumba, 17 mei 2019.

C. Faktor Pendukung dan Penghambat Proses Komunikasi antar Pimpinan dan Karyawan dalam Membangun Kepuasan Kerja di Perusahaan PT Argus Rezky Pratama

Hambatan dan pendukung dalam perusahaan merupakan hal yang lazim yang sering ditemui di setiap perusahaan. Sebelum membahas hambatan dalam komunikasi pimpinan dan karyawan dalam membangun kepuasan kerja di PT Argus Rezky Pratama kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba.

1. Faktor-faktor pendukung komunikasi pimpinan dan karyawan dalam membangun kepuasan kerja

Kepuasan kerja adalah tingkatan perasaan menyenangkan yang diperoleh dari penilaian pekerjaan seseorang atau pengalaman kerja. Dengan kata lain, kepuasan kerja mencerminkan bagaimana kita merasakan tentang pekerjaan kita dan apa yang dipikirkan tentang pekerjaan.

- a. Adanya fasilitas yang memadai

Di dalam suatu perusahaan tentu kita memerlukan fasilitas dalam bekerja, seperti dalam perusahaan PT Argus Rezky Pratama fasilitas yang disediakan oleh perusahaan sangat bermanfaat bagi berjalannya suatu pekerjaan, seperti yang dijelaskan oleh A. Bahri Munandar:

“faktor yang mendukung saya kerja di sini di kantor PT Argus adalah adanya fasilitas yang disediakan, yang bisa di gunakan dalam kantor seperti komputer, kendaraan dan adanya group whatsapp yang bisa menyampaikan informasi lebih cepat”.¹⁷

Berdasarkan wawancara di atas bahwa media sangat mendukung dalam berkomunikasi dimana saja dan kapan saja kita dapat berkomunikasi dengan teman kerja.

¹⁷A. Bahri Munandar, Administrasi Keuangan, *Wawancara*, PT Argus Rezky Pratama Kabupaten Bulukumba, 13 Mei 2019.

Komunikasi dan kepuasan kerja menunjukkan secara tidak langsung karyawan haruslah mempunyai informasi yang diperlukan untuk mengerjakan pekerjaan mereka jika mereka ingin menampilkan peranan mereka secara cepat.

b. Saling menghormati

Saling menghormati satu sama lain itu sangat penting terutama dalam sebuah organisasi atau perusahaan, karena sifat saling menghormati itu sangat menunjang bagi keberhasilan pekerjaan, seperti yang dijelaskan oleh Irfandi:

“faktor yang mendukung saya kerja di sini yaitu komunikasi antara pimpinan dan karyawan itu berjalan dengan baik, komunikasi antara karyawan yang satu dengan lain itu juga lancar meskipun kita beda usia atau memang ada rasa canggung dalam berkomunikasi tapi kita saling menghormati dan menghargai di sini”.¹⁸

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi juga sangat berperan penting dalam kepuasan kerja di perusahaan PT Argus Rezky Pratama Kelurahan Tanete.

c. Gaji yang lancar dan memuaskan

Gaji lancar dan memuaskan sangat berpengaruh bagi kepuasan kerja sampai tarif tertentu, hal ini memang bisa diterima terutama dalam perusahaan yang sedang berkembang, dimana uang merupakan kebutuhan yang sangat penting untuk bisa memenuhi kebutuhan sehari-hari. seperti yang dijelaskan oleh Wawan:

“faktor pendukung saya kerja di sini yaitu selain komunikasi kami lancar dengan pimpinan dan karyawan lain, dimana gaji yang saya dapatkan sesuai dengan kerjaan saya dan sesuai dengan kesepakatan diawal dan sudah lebih dari kebutuhan saya”.¹⁹

¹⁸Irfandi, Karyawan, *Wawancara*, PT Argus Rezky Pratama Kabupaten Bulukumba, 17 Mei 2019.

¹⁹Wawan, Karyawan, *Wawancara*, PT Argus Rezky Pratama Kabupaten Bulukumba, 13 Mei 2019.

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa gaji yang diberikan kepada mereka membuat mereka senang bekerja di perusahaan PT Argus Rezky Pratama kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumba, Kabupaten Bulukumba yaitu salah satu faktor dalam membangun kepuasan kerja serta adanya *feedback* antara perusahaan dan karyawan, perusahaan dapat berkembang karena kerja dari karyawan, dan karyawan puas karena mendapatkan gaji yang seimbang dengan kerja mereka. Kaitannya dengan kepuasan yaitu adanya rasa syukur kepada Allah atas apa yang mereka dapatkan.

Sebagaimana dalam firman Allah SWT, Al-Baqarah ayat 152 :

فَاذْكُرُونِي أَذْكُرْكُمْ وَاشْكُرُوا لِي وَلَا تَكْفُرُونِ ﴿١٥٢﴾

Terjemahnya :

“Maka ingatlah kepada-Ku, aku pun akan ingat kepadamu. Bersyukurlah kepadaku dan janganlah ingkar kepada-Ku”.

Dan ayat di atas menjelaskan bahwa manusia senantiasa mensyukuri nikmat yang diberikan Allah dan haruslah ingat selalu kepadanya, Allah akan melimpahkan rahmat dan ampunan.

2. Faktor penghambat dalam proses komunikasi

Jika ada faktor yang mendukung komunikasi dalam perusahaan maka ada pula faktor yang menghambat proses komunikasi.

a. Hambatan komunikasi

Hambatan komunikasi adalah hambatan dari proses komunikasi dapat berupa hambatan dari pengiriman pesan, hambatan dalam simbol, hambatan media, hambatan dalam bahasa sandi, hambatan dalam menerima pesan. Tingkatan

komunikasi tersebut dapat saja terjadi penyampaian pesan atau informasi yang tidak sepenuhnya berlangsung dengan lancar, baik ditinjau dari arah atau aliran informasi atau pola komunikasi. Dalam sebuah perusahaan atau organisasi komunikasi kadang kala terjadi hambatan misalnya, kesalahpahaman antara pimpinan dan staff atau staff dengan karyawan. Kesalahpahaman yang sering terjadi di perusahaan ini karena adanya perbedaan pendapat seperti yang dikatakan informan, yaitu A. Bahri Munandar:

“Hambatan yang sering terjadi di sini yaitu kesalahpahaman yang terjadi adalah adanya perbedaan pendapat, persepsi, perbedaan keinginan atau harapan, hambatan tersebut biasa diadaptasi dengan diadakan pertemuan secara langsung antara atasan dengan bawahan dan dikomunikasikan secara baik-baik, sampai menemukan jalan keluar dari kesalahpahaman tersebut sehingga kerja sama tim yang baik akan tercipta dengan baik”.²⁰

Dari hasil wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa komunikasi antara pimpinan dan karyawan sangat penting agar tidak terjadi kesalahpahaman di antara mereka, dalam sebuah instansi atau perusahaan pasti hambatan yang sering terjadi tapi itu bisa diatasi dan ada solusinya yaitu dengan berdiskusi dengan lawan bicara dan menyelesaikannya sampai mendapat jalan keluar agar dalam bekerja dapat berjalan lancar dan bertahan untuk mencapai tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik.

Informan kedua kembali menjelaskan bahwa komunikasi juga biasa jadi hambatan dalam pekerjaan, misalnya:

“Hambatan saat berkomunikasi misalnya ada yang ingin disampaikan kepada pimpinan tapi pimpinan sedang berada di luar, atau ada yang ingin disampaikan kepada karyawan tapi semua karyawan sibuk dengan

²⁰A. Bahri Munandar, Administrasi Keuangan, *Wawancara*, PT Argus Rezky Pratama Kabupaten Bulukumba, 13 Mei 2019.

kerjaannya masing-masing, atau kita mau berkomunikasi dengan karyawan yang kerja saat malam itu sangat susah ditemui”.²¹

Dari hasil wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa komunikasi antara pimpinan dan karyawan belum berjalan sesuai yang di inginkan karena pimpinan sering tidak berada di kantor, dan komunikasi antara karyawan yang kerja malam dan siang itu sangat susah untuk bertemu atau bertatap muka langsung. Komunikasi itu sangat penting guna tidak terjadinya kesalahpahaman baik di antara pimpinan, staf dan karyawan, karena komunikasi berdampak pada kesuksesan yang akan di capai oleh perusahaan PT Argus. Komunikasi yang baik akan menciptakan kerjasama yang baik dan lebih menghasilkan atau berkembang sehingga muncullah kepuasan dalam pekerjaan yang dilakukan.

b. Ketidaksiplinan karyawan

Disiplin kerja merupakan kepatuhan karyawan terhadap seluruh aturan yang ada di perusahaan. Namun, tidak semua karyawan memiliki karakteristik yang sama ada karyawan yang bisa disiplin dan ada yang tidak bisa disiplin seperti di Perusahaan PT Argus Rezky Pratama sebagian karyawan kurang disiplin seperti yang diungkapkan oleh Irfandi:

“Hambatan dalam pekerjaan disini adalah pada saat saya melakukan kesalahan misalnya saya main Hp pada saat jam kerja, tapi di dalam perusahaan kita tidak boleh terlalu main Hp jika itu tidak penting, selain itu saya juga sering terlambat masuk kerja”.²²

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa rasa ketakutan sering dirasakan karyawan pada saat mereka melakukan kesalahan dalam bekerja, kedisiplinan juga sangat memengaruhi pekerjaan dalam perusahaan agar berjalan

²¹Bahrudin, Kepala Gudang, *Wawancara*, PT Argus Rezky Pratama Kabupaten Bulukumba, 17 Mei 2019.

²²Irfandi, Karyawan, *Wawancara*, PT Argus Rezky Pratama Kabupaten Bulukumba, 17 Mei 2019.

dengan baik. Perusahaan PT Argus Rezky Pratama sudah menetapkan kedisiplinan tapi sebagian karyawan tidak menjalankan kedisiplinan itu.

c. Hambatan protokoler

Dalam perusahaan PT Argus Rezky Pratama dalam menyampaikan pesan kepada pimpinan harus melalui perantara terlebih dahulu, setiap karyawan tidak dapat berkomunikasi atau menyampaikan pesannya langsung kepada pimpinan, seperti yang dijelaskan oleh Wawan:

“Jika saya ingin menyampaikan baik itu berupa informasi, pesan atau masalah yang terjadi di pabrik air, maka kami harus melalui sekertaris atau administrasi keuangan yang diberi kepercayaan jika pimpinan tidak ada di kantor, kita tidak langsung menyampaikan informasi kepada pimpinan”.²³

Selain yang dijelaskan oleh Wawan mengenai hambatan saat ingin berkomunikasi atau menyampaikan pesan kepada pimpinan adapun yang dijelaskan oleh Bahruddin:

“Jika kami ingin menyampaikan informasi masalah di perusahaan kepada pimpinan terlebih kami harus menyampaikan dulu kepada sekertaris, setelah itu sekertaris yang menyampaikan pesan tersebut kepada pimpinan, setelah itu kami bisa mendapatkan jawaban dan solusi dari apa yang telah kami sampaikan sebelumnya kepada sekertaris atau ke pada A. Bahri yang diberikan kepercayaan di kantor”.²⁴

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa hambatan komunikasi yang terjadi di perusahaan PT Argus Rezky Pratama bahwa bawahan atau karyawan tidak dapat berkomunikasi langsung dengan pimpinan harus melalui perantara. Harus disampaikan kepada sekertaris baik itu kritik, atau saran dari karyawan dapat disampaikan. Inilah salah satu hambatan yang terjadi di

²³Wawan, Karyawan, *Wawancara*, PT Argus Rezky Pratama Kabupaten Bulukumba, 13 Mai 2019.

²⁴Baharuddin, Kepala Gudang, *Wawancara*, PT Argus Rezky Pratama Kabupaten Bulukumba, 17 mei 2019.

perusahaan PT Argus Rezky Pratama untuk membentuk komunikasi yang baik atau efektif. Sebenarnya dalam suatu perusahaan perlu komunikasi langsung antara pimpinan dan karyawan untuk meningkatkan pengertian dan kerjasama yang baik dalam perusahaan atau organisasi selain itu dapat menjadi pertimbangan untuk membuat kebijakan yang lebih baik untuk karyawan.

d. Hambatan Perusahaan

Dalam perusahaan atau instansi pesan dari pimpinan kadang tidak di sampaikan oleh sekretaris karena faktor lupa atau faktor lain yang menyebabkan informasi atau pesan tidak sampai kepada karyawan, faktor yang memengaruhi komunikasi ini memang sering terjadi. Tentu saja bahwa lingkungan harus benar-benar mendukung proses komunikasi agar hambatan ini tidak terjadi. Seperti yang dijelaskan oleh Hj. Agustinawati :

“Saya sebagai pimpinan dalam menyampaikan komunikasi tentu memiliki hambatan, baik itu hambatan dalam lingkungan perusahaan maupun di luar perusahaan. Adapun dari hambatan tersebut yaitu informasi atau pesan yang saya sampaikan kadang tidak sampai kepada karyawan karena sekretaris atau orang yang saya amanahkan untuk menyampaikan pesan kadang lupa menyampaikannya kepada karyawan ini menyebabkan komunikasi tidak berjalan secara efektif”.²⁵

Berdasarkan hasil wawancara di atas, menjelaskan bahwa dalam menyampaikan sebuah komunikasi tentu memiliki hambatan baik itu dari faktor lingkungan perusahaan maupun diluar lingkungan perusahaan. Hambatan yang terjadi sangat mempengaruhi berjalannya suatu komunikasi, adanya hambatan tersebut menimbulkan komunikasi yang tidak efektif yang disampaikan oleh pimpinan perusahaan.

²⁵Hj. Agusnawati, Direktris, *Wawancara*, PT Argus Rezky Pratama Kabupaten Bulukumba, 22 Mei 2019

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada pembahasan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pola Komunikasi Pimpinan dan Karyawan dalam membangun kepuasan kerja di perusahaan PT Argus Rezky Pratama kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba dengan menggunakan pola komunikasi linear, komunikasi primer, pola komunikasi sekunder dan pola komunikasi sirkular. Hal ini karena perusahaan PT Argus Rezky Pratama ingin menghasilkan kepuasan tersendiri baik bagi pimpinan maupun karyawan. Dalam pengambilan keputusan selalu diadakan rapat terlebih dahulu, dalam rapat tidak ada batasan untuk memberi saran atau masukan kepada pimpinan, karena dalam rapat semua saran selalu dihargai hal ini membangun kepuasan kerja bagi pimpinan dan karyawan.
2. Fasilitas yang disediakan dan gaji yang cukup bagi karyawan sehingga karyawan merasa puas dengan pekerjaannya. Ada pula hambatan yang terjadi di perusahaan PT Argus Rezky Pratama adalah susah ditemui, ketidakdisiplinan karyawan, tidak boleh langsung berkomunikasi dengan pimpinan dan pesan kadang tidak disampaikan. Ada pula hal yang mendukung dalam pekerjaan di perusahaan PT Argus Rezky Pratama kebijakan dari pimpinan sehingga mempunyai hak untuk mengatur karyawan

B. Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis peroleh selama melakukan penelitian di PT Argus Rezky Pratama, maka dalam uraian tersebut akan dikemukakan implikasi sebagai harapan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pola komunikasi antara pimpinan dan karyawan sangat di perusahaan PT Argus Rezky Pratama berpengaruh dalam kepuasan kerja disebabkan karena dalam pengambilan keputusan selalu diadakan rapat. Pimpinan dan karyawan harus menjalin komunikasi yang lebih efektif. Komunikasi yang ditetapkan agar karyawan lebih meningkatkan kinerja serta mampu bekerjasama dengan karyawan agar tidak terjadi kesalahpahaman dan mewujudkan keberhasilan dalam perusahaan PT Argus Rezky Pratama.
2. Peneliti juga berharap agar hambatan yang terjadi dapat di atasi dengan cepat sehingga timbul kepuasan kerja di PT Argus Rezky Pratama.
3. Untuk meningkatkan kepuasan kerja pemimpin yang baik dapat menempatkan dirinya sebagai sahabat dengan karyawan sehingga dalam berkomunikasi tidak ada lagi rasa canggung dan pemimpin juga harus selalu sharing kepada karyawan tentang masalah apa yang terjadi dalam perusaha

DAFTAR PUSTAKA

- Aan,Srialam Irian, Pola Komunikasi Organisasi dalam Penerapan Visi dan Misi (studi kepemimpinan dinas perhubungan kota makassar). *Skripsi*, (Makassar, Universitas Islam Negri Alauddin Makassar, 2017.
- Ahmadi, Abu, Cholid Narbuko Metodologi Penelitian, Jakarta: PT. Bumi Aksara,2007.
- Ajrulna'im, Tommy, Pola Komuikasi Pimpinan pada Badan Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Magelang, *Skripsi*, (Yogyakarta, Universitas Islam Negri Alauddin Yogyakarta, 2015.
- Ansar,Akil Muhammad, *Ilmu Komunikasi: Kontruksi, Proses, dan Level Komunikasi Kontenporer*, Makassar:Alauddin University Press, 2012.
- Asmi, Nur, Pola Komunikasi Pimpinan dalam Meningkatkan Loyalitas Kerja Karyawan BP Di PT Budiman Subrata Niaga Pekanbaru, *Journal*, Volume 2, No 2, Oktober 2015.
- Bungin, Burhan. *Sosiologi Komunikasi*, Jakarta: Kencana, 2006.
- D Lasswell, Harold, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 2013.
- Effendi, Onon Uchjana, *Dinamika Komunikasi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2008.
-Ilmu Komunikasi Effendi, Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007.
- Effendyi, Firdaus, *Nilai dan Makna Kerja dalam Islam*, Jakarta: Nuansa Madani, 1999.
- Eka Suhartini, Motivasi, *Kepuasan Kerja dan Kinerja*, Makassar: Alauddin University Press, 2013.
- Endang, Lestari dan Maliki, *Komunikasi yang Efektif : Bahan Ajar Diktar Prajabatan Golongan III*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2003.
- Faules F, Don dan Pace Wayne R Komunikasi Organisasi, (Bandubg: Remaja Rosdakarya, 2005.

- Gustawati, Ririn *skripsi*, pola komunikasi antarapimpinan dan staff di yayasan wakaf khadijah aisyah pesanggrahan jakarta selatan, skripsi (jurusan komunikasi penyiaran islam, Uin syarif Hidayatullah: Jakarta, 2013.
- H. A. W. Widjaya, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, Jakarta : Bumi Aksar, 1997.
- Havlan, Carl I, *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya 2007.
- Ita, Apriani, Pola Komunikasi Organisasi antara Pimpinan dan Staf PT. Pp London Sumatra Indonesia, Tbk Palagisang estate di Desa Tamatto Kecamatan Ujungloe Kabupaten Bulukumba. *Skripsi* (Makassar, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar), 2014.
- J Moleong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2015.
- Julia T. Panto, Pola Komunikasi Pimpinan Organisasi dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Anggota di LPM (Lembaga Pers Mahasiswa) Inovasi Unsrat, *Jurnal UIN Malang*, vol 4, No 1.2017.
- Jumriah, tentang Pola Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Gowa, *Skripsi*, (Makassar, Universitas Islam Negri Alauddin Makassar, 2017.
- Kartika, Linda, Musa Hubeis, *Komunikasi Profesional Perangnkat Pengembangan Diri*, Bogor: PT IPB Press, 2012.
- Kementrian Agama R.I, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Surabaya: Duta Ilmu Surabaya, 2005.
- Maimunah, Kepemimpinan dalam Perspektif Islam dan Dasar Komseptualnya, *Jurnal*, Volume V, No 1, April 2017.
- Muhammad, Arni. *komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Nurhadi, Zikri Fachrul. Teori Komunikasi Kontenporer, Kencana: PT. Balebat Dadeksi prima 2017.
- Panji Anoraga, *Psikologi kepemimpinan*, Semarang: Rineka Cipta, 2003.

- Pramitaningzih, Sri Astuti. *Komunikasi Bisnis*, Jakarta: Graha Ilmu, 2006.
- Parmita sari, Rika Dwi Ayu. *Struktur Organisasi dan Kepuasan kerja Karyawan*, Makassar: Alauddin University Press, 2011.
- Poppy, Ruliana, *komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016.
- Rahmat, Pupu Saiful, Penelitian Kualitatif, *Jurnal*, Volume 5, No 9, januari-juni 2009.
- Sayid M, Rusdin N, Pola Komunikasi Organisasi Dengan Produktivitas Kerja Pegawai Di Dinas Pertanian, Perkrbunan, dan Kehutanan Kota Samarinda, *Journal Ilmu Komunikasi*, Volume 2, Nomor 3, 2014.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif* Bandung: Alfabeta, 2009
- Sukardi, *Metodologi Penelitian Kompetensi dan Perakteknya* Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- Wibowo, *Perilaku Dalam Organisasi*, Jakarta: Rajawali Pers, 2015.
- Widjaya, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, Jakarta: Bima Aksara, 2007.

L

A

M

P

I

R

A

N



Wawancara dengan ketua administrasi keuangan pada tanggal 13 Mei 2019 di Kantor PT. Argus Resky Pratama.





Dokumentasi pada tanggal 13 Mei 2019 di perusahaan PT. Argus Rezky pratama.



Dokumentasi pada tanggal 13 Mei 2019 di perusahaan PT. Argus Rezky pratama.



Wawancara dengan karyawan pada tanggal 13 Mei 2019 di PT Argus Rezky Pratama.



Dokumentasi pada tanggal 13 Mei 2019 di PT Argus Rezky Pratama.



Wawancara dengan kepala gudang pada tanggal 17 mei 2019 di kantor PT Argus Rezky Pratama.



Wawancara dengan karyawan tanggal 17 Mei 2019.

PEDOMAN WAWANCARA

A. Pertanyaan untuk Informan Pimpinan

1. Sejak kapan ibu bekerja di perusahaan PT Argus ?
2. Apa jabatan ibu di perusahaan PT Argus ?
3. Bagaimana cara ibu berkomunikasi dengan karyawan dan staff ?
4. Faktor apa yang menjadi pendukung dan hambatan dalam berkomunikasi dengan karyawan ?
5. Bagaimana cara ibu mengatasi hambatan tersebut ?
6. Bagaimana cara ibu dalam mengambil keputusan ?

B. Pertanyaan untuk Informan Karyawan

1. Sejak kapan bapak bekerja di perusahaan PT Argus ?
2. Apa jabatan bapak di perusahaan PT Argus ?
3. Bagaimana kedekatan bapak dengan pimpinan
4. Apakah bapak dalam bekerja di perusahaan ini, saling menghargai dengan pimpinan maupun karyawan ?
5. Faktor apa yang menjadi pendukung dan penghambat dalam berkomunikasi dengan pimpinan dan karyawan ?
6. Bagaimana cara bapak mengatasi hambatan tersebut ?
7. Apakah bapak merasa puas bekerja di perusahaan PT Argus ?
8. Bagaimana imbalan / gaji yang bapak terima apakah sudah sesuai dengan pekerjaan bapak saat ini ?

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama : Selfi
Nim : 50700115033
Tempat / tgl. Lahir : Bulukumba, 01 Juli 1998
Profesi : Mahasiswa
Jurusan / Fakultas : Ilmu Komunikasi / Dakwah dan Komunikasi
Judul Penelitian : Pola Komunikasi Pimpinan dan Karyawan dalam Membangun Kepuasan Kerja (Studi pada PT Argus Rezky Pratama Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba).
2. Nama Informan :
Jabatan :
Umur :

Dengan ini menyatakan bahwa masing-masing pihak (peneliti dan informan) telah mengadakan kesepakatan wawancara dalam tentang waktu yang telah ditentukan sebelumnya terhitung dari bulan Mei-Juni 2019, yang disesuaikan dengan kondisi dan kesediaan informan. Demikian keterangan ini saya berikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Tanete 22 Mei 2019

Peneliti

Informan

Selfi



PT. ARGUS

REZKY PRATAMA

Tanete, 2 Mei 2019

Nomor : XI/SPP/ARGUS/PT/TNT/04/2019
Lamp :
Perihal : Penelitian

Kepada :
Yth, DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Di_
Makassar

Berdasarkan surat tugas yang diberikan pada mahasiswi yang ditujukan kepada perusahaan kami untuk melaksanakan penelitian, maka dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswi UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MAKASSAR Atas Nama :

Nama : SELF I
NIM : 50700115033
Alamat : Mattunggaleng

Telah diberikan izin untuk melaksanakan penelitian selama 1 Bulan, terhitung dari tanggal 8 Mei 2019 sampai dengan 8 Juni 2019 pada PT.ARGUS REZKY PRATAMA yang berjudul "**POLA KOMUNIKASI PIMPINAN DAN KARYAWAN DALAM MEMBANGUN KEPUASAN KERJA STUDI PADA PT. ARGUS REZKY PRATAMA, KELURAHAN TANETE, KECAMATAN BULUKUMPA, KABUPATEN BULUKUMBA**". Dan ditempatkan pada lokasi Perusahaan PT. ARGUS REZKY PRATAMA.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,



PT. ARGUS
REZKY PRATAMA

Hj. Agusnawati
Direktris

Office : Jl. Kemakmuran Ling. Biroro Tanete Bulukumba
Sulawesi – Selatan
Phone : (0413) 2585577
Fax : (0413) 2585577
Email : argus_pt@yahoo.co.id
Website : www.argus.co.id

RIWAYAT PENULIS



Nama Lengkap Selfi akrab dipanggil Evi lahir di Kabupaten Bulukumba tepatnya di Desa Bontobulaeng Kecamatan Bulukumpa Profinsi Sulawesi Selatan pada Tanggal 01 Juli 1998. Penulis merupakan anak ke 2 dari 2 bersaudara dari pasangan suami istri Ayah Kamaruddin dan Ibu Nuraeni. Tahapan pendidikan yang ditempuh oleh penulis mulai dari pendidikan Sekolah Dasar di MI Serre dan selesai pada tahun 2009, dan tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan Sekolah menengah pertama di SMP Negeri 4 Bulukumba yang sekarang berganti nama menjadi SMP Negeri 15 Bulukumba, dan menyelesaikan pendidikan pada tahun 2012. Pada tahun yang sama pula penulis melanjutkan pendidikan di MAN Tanete Bulukumba dan lulus pada tahun 2015, kemudian penulis melanjutkan pendidikan perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar pada tahun 2015 di Fakultas Dakwah dan Komunikasi dengan mengambil Jurusan Ilmu Komunikasi. Untuk memperoleh gelar sarjana komunikasi (S.I.Kom) penulis menyelesaikan skripsi dengan judul “Pola Komunikasi Pimpinan dan Karyawan dalam Membangun Kepuasan Kerja (studi pada Perusahaan PT Argus Rezky Pratama Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba”.